



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio
telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Velasquez Alza Heymy Geraldine

ASESOR:

Mg. Gutierrez Chilca Randall Manolo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2018

Página del Jurado



M.g. Guíterrez Chilca Randall Manolo
Presidente



Mg. Medina Bolo José Carlos
Secretario



Mg. Francisco Salazar Llanos
Vocal

Dedicatoria

A mi madre

Por su amor, cariño y dedicación todos los días de mi vida, por su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hermano

Por su motivación permanente y apoyo incondicional.

A mis abuelos

Por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes y en especial a mi abuelito que ahora ya no está entre nosotros para aconsejarme.

La autora.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días.

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable agradecer a todas las personas que de una y otra manera ayudaron a culminar el presente trabajo ya que invirtieron su tiempo y conocimiento.

A los docentes de la Escuela Académica de Administración de la Universidad César Vallejo, por impartirnos sus conocimientos, su labor de enseñanza en el proceso de aprendizaje y crecimiento por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales.

A mi profesor Mg. Gutiérrez Chilca Randall Manolo, por sus sabias enseñanzas, por brindarme su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiarme con su asesoría durante toda la planificación y desarrollo del presente trabajo de investigación.

Gracias a mi madre quien me impulsa y me seguirá impulsando a salir adelante para tener un futuro próspero y exitoso, pues por ella estoy hoy acá defendiendo, sueños, metas y objetivos, que de seguro me darán frutos.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Velásquez Alza Heymy Geraldine, con DNI N° 72810865 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2018



Velásquez Alza Heymy Geraldine

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO.....	32
2.1.Diseño	33
2.2.VARIABLES, Operacionalización	34
2.3.Población, muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	35
2.5.Métodos de análisis de datos	36
2.6.Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018, se desarrolló mediante el método no experimental transversal, de tipo transversal correlacionar con una muestra conformada por 110 trabajadores de la empresa movistar a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio. Los resultados hallados permitieron conocer el nivel de clima organizacional que es 45% Regular, 30% Bueno y 25%, Malo, así como el nivel de Satisfacción laboral de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Regular, 32% Bueno y 30% Mal. Finalmente se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018; concluyendo que los resultados muestran que el valor calculado, $t=17.75$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , y siendo su grado de significancia menor de 0.05, por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral.

La autora.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the telephone service company MOVISTAR of Chimbote in 2018, it was developed by means of the cross-sectional non-experimental method, of a transversal type, correlated with a sample made up of 110 workers. from the Movistar company to whom two questionnaires were applied to collect information on the study variables. The results found allowed to know the level of organizational climate that is 45% Regular, 30% Good and 25%, Bad, as well as the level of job satisfaction of the telephone service company Movistar is 38% Regular, 32% Good and 30% Finally, the relationship between organizational climate and job satisfaction was determined in the telephone service company Movistar de Chimbote in 2018; concluding that the results show that the calculated value, $t = 17.75$, is greater than the tabular value 1.97, that is, the calculated value is in the rejection region of H_0 , and its degree of significance is less than 0.05, so it is concluded that there is a high positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the telephone service company Movistar de Chimbote in 2018.

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Vivimos en un mundo sin límites ni fronteras, donde la globalización abre muchas puertas a las empresas de todo el mundo, brindando oportunidades, las cuales vienen creciendo y desarrollándose.

Así como brindan muchas oportunidades también existen amenazas, ya que todo depende de cómo la empresa esté preparada para afrontar este fenómeno. Desafortunadamente existen muchas empresas que no han podido aprovechar las oportunidades que el mercado laboral ofrece, debido a diversos factores como: no contar con una gerencia preparada o ausencia de tecnología.

En la actualidad las organizaciones tienen como propósito incrementar las ventas y para ello ofrecen productos y servicios orientados a la mejora continua en el establecimiento de precios, de ofertas y una adecuada atención al consumidor para ganar una participación y lograr posicionarse en el entorno organizacional apoyándose en un buen recurso humano capacitado y productivo que se adopte a los cambios, que aporte al máximo con sus habilidades y destrezas para beneficiar el desempeño y participación de la empresa.

A nivel mundial, en los últimos años, los trabajadores en general se han mostrado insatisfechos con el clima organizacional imperante en las empresas, debido a múltiples factores, lo que se ha convertido en un factor de preocupación para muchos gerentes; el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que se debe prestar primordial atención a su personal las organizaciones deben tener el reto de mejorar la atención al cliente para no verse apartada por una competencia mucho más agresiva y por el cliente que a diario es más consciente del poder de elección que tienen, son más exigentes en sus necesidades y expectativas.

Por ello el personal que labora actualmente en las grandes empresas a nivel mundial están implementando programas de aprendizaje y motivación constante, para que los trabajadores que laboran en la empresa cumplan mucho mejor en sus funciones y sientan que son muy valiosos para la empresa, con todo el compromiso que cada uno de ellos desarrolle, atribuirá para la que la empresa pueda permanecer y crecer más en el mercado laboral sin dejar de lado la innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus trabajadores.

El clima organizacional a nivel internacional está jugando un papel muy importante es así donde según Jorge Llorente durante los últimos años, parece que el clima laboral ha empeorado en diferentes países en el mundo. Un periodo la recesión económica, negocios y empresas notables que han recibido duros golpes y un ambiente de inseguridad en la permanencia laboral y en la situación socioeconómica han dado por sentado que el tono laboral de nuestros profesionales ha descendido notablemente. Analizar el clima de forma absoluta (bueno-malo) es perder riqueza en cuanto a la vivencia que tienen nuestros empleados de su entorno laboral. Por ello se ha recogido, la información disponible de España.

En el ámbito nacional indistintamente del tamaño de la empresa, cada vez se está demostrando que el entorno laboral es un factor muy determinante en los resultados financieros, sostiene Manuel Infantes, docente de la Diplomatura de Coaching de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

“Cuando los trabajadores sienten que son escuchados, que la organización se preocupa no solo por incrementar su productividad sino también por el talento humano estimulándolos, reteniéndolos y favoreciendo el trabajo en equipo, ayudaran a mejorar el rendimiento del negocio. Sin embargo lo más importante para el incremento de una perfecta relación entre trabajador y empleador es saber escuchar “Muestre un genuino interés por entender el ámbito familiar y personal de su colaborador “.

En el ámbito local, en el 2011 hubo un congreso con el ponente Diliomoura-Catedrático de la Universidad Peruana Científica del Perú que se realizó en la Universidad San Pedro sobre: ambiente laboral y sus determinantes la cual hablaba que según encuestas realizadas a trabajadores de distintas empresas se llegó a la conclusión que las empresas no se preocupan por el ambiente que brindan a sus colaboradores dentro de sus puestos de trabajo , el cual genera una serie de determinantes en la baja productividad y eficiencia de cada uno de sus colaboradores.

Para dicho dilema se recomienda a las empresas que parte de su productividad son gracias a sus colaboradores, se debe mejorar con talleres y seminarios sobre tipo de comportamiento humano, etc.

Mediante el siguiente proyecto intentamos analizar el resultado que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de la Empresa, tomando como inicio que el clima organizacional en la ciudad de Chimbote está regularmente establecida en cada una de sus empresas, en Chimbote no hay un enfoque específico en mejorar el clima laboral , si bien es cierto en las empresas de nuestro medio tenemos los problemas más comunes como son : los roces entre compañeros, la mala comunicación entre jefe – empleado y el poco acercamiento entre cada uno de sus trabajadores.

Por ello es fundamental que la organización consiga que el personal, que en ella labora, tengan una buena relación entre cada uno de sus colaboradores, con un ambiente laboral adecuado para lograr los objetivos organizacionales y personales. En muchos casos cuando sucede ciertos disgustos entre trabajadores por parte de la presión dentro de la empresa hace que el problema vaya creciendo poco a poco y genere a futuro disgustos no solo entre dos miembros de la empresa sino en general en toda la organización. Por ello las empresas están obligadas facilitar trabajos mucho más importante, en cada una de sus áreas la cual tenga un ambiente de trabajo cómodo y que el personal se sienta satisfecho y atraído con el trabajo que desempeña en la empresa.

El problema en la Empresa Telefónica es que al no tener diversos talleres y programas de acercamiento con sus trabajadores origina conflictos laborales de esta manera la empresa padece las consecuencias de empleados insatisfechos creando directa e indirectamente mal trabajo, bajo desempeño y un desenvolvimiento sin eficacia que va repercutiendo en la rentabilidad de la empresa.

Una vez mencionada la realidad problemática existente es prudente asociar en la empresa telefónica el efecto que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral.

- ¿Cuál es el clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018?

1.2. Trabajos previos

Casanna (2015) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, cuyo propósito fue el de determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa azucarera, investigación descriptiva correlacional en una muestra compuesta por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, que fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999); llegó a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy se ubican en mayor porcentaje en el nivel regular en los cinco indicadores del Clima Organizacional cuyos porcentajes oscilan entre el 44.8% a 51.7 %.

Los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy se ubican en mayor porcentaje en el nivel regular en los seis factores de la satisfacción laboral cuyos porcentajes oscilan entre 44.3% bueno y 60.3 %; en el factor Desempeño de Tareas, los trabajadores se ubican entre el nivel regular y alto con un mismo porcentaje de 38.5%.

Se encuentra correlación altamente significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Relación con la Superioridad, Crecimiento Individual, Vinculo Colectivo y Desempeño del trabajo de la Satisfacción Laboral. De igual manera, se observa una relación negativa y altamente significativa entre el Clima Organizacional con el componente Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral. Finalmente, no existe una correlación entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional (p. 98).

Carruitero y Riccer (2014) en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” presentada en la Universidad Privada del Norte de Trujillo; investigación correlacional con una muestra de estudio conformada por 17 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario para diagnosticar el clima laboral y un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral; llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación altamente importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad, esto nos demuestra que el clima organizacional es un elemento fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

El clima organizacional de los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional alcanzó el nivel alto en un 47.06% y el nivel medio en un 52.94% de los colaboradores, lo que nos indica que la apreciación que tienen sobre el clima organizacional, si bien es cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima organizacional no es el más oportuno; es por ello que en el estudio de las dimensiones podemos identificar que la apreciación que tienen los trabajadores sobre la cantidad de relaciones interpersonales alcanzó un 47.06% en el nivel medio y 22% bajo, la dimensión sobre el reconocimiento del trabajo obtuvo un 52.94% en un nivel medio y 21% bajo; y la dimensión autonomía en el trabajo

El nivel de satisfacción laboral que se dio en los colaboradores fue alto en el 58.82% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en la insatisfacción laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.58% consideran que están en el nivel medio y bajo. Por otro lado la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 47.06% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.18% también está en un nivel medio, esto nos muestra que si bien es cierto los colaboradores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los colaboradores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia por parte del área usuaria, etc., son factores que influyen en los colaboradores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados (p. 85).

Sotomayor (2013) en su tesis “Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede sede central del Gobierno Regional Moquegua” cuyo objetivo general fue determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que constituyeron la unidad de comparación, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach; llegó a la siguiente conclusión:

Existe una alta y positiva relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de “Moquegua, que permite inferir que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral.

Hospinal (2013) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones S.A.C.” presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú, investigación correlacional orientada a comprobar la hipótesis general: “Superando los factores críticos encontrados en el clima organizacional se mejorará la satisfacción laboral en el personal”; llegó a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional, es positivo, está en el intervalo de [3.3029, 3.6537]. –
La satisfacción laboral, es positivo, está en el intervalo de [3.5114, 3.8967]. –
Los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%.

Los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las

oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%.

El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el resultado fue mayor a 0.5 y el R² es 84.6% (p. 78).

Rodríguez, Retama y Lezama (2011) en su investigación “Clima y Satisfacción laboral como predictores del Desempeño: en una organización Chilena” presentada en la Universidad Andrés Bello de Santiago de Chile; cuyo propósito general fue determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores agrícolas de la Región de Maule, utilizando una muestra a 96 trabajadores a quienes se les aplicó los instrumentos de OCQ de Litwin y Stringer para medir el clima organizacional, el Cuestionario de Satisfacción por dimensiones (JDI) de Smith, Kendall & Hulin para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de Satisfacción General (JIG); llegó a las siguientes conclusiones:

La relación encontrada entre clima, satisfacción y desempeño en la empresa, es que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son factores característicos del desempeño organizacional, sin embargo el clima pronostica y se relaciona de forma positiva y característico con aspectos normativos (comportamiento funcionario), y cualidades personales del desempeño, mientras que la satisfacción con el rendimiento y productividad de la empresa.

Existe una correlación característica entre el clima organizacional y satisfacción laboral, una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción general y una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción general (p. 230).

García y Sánchez (2010), realizaron una investigación denominada “Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Proyecto Especial Chavimochic” `presentada en la Universidad César Vallejo. Trujillo; cuyo objetivo fue precisar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores administrativos a través de los instrumentos de Sonia Palma Carrillo, cuyos resultados abordaron que el 50% de estos presentan un nivel promedio parcial de clima organizacional y el 42% un nivel promedio o regular parcial de satisfacción laboral, correlacionándose significativamente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

Chiavenato (2013) afirma que el concepto de clima organizacional, a nivel general, surge como consecuencia del concepto de motivación personal de los trabajadores, siendo una apariencia muy importante del vínculo entre personas y organizaciones.

Por esta razón cuando se define al clima de la organización se toma en cuenta la influencia que ejerce el ambiente en la motivación de los socios de la organización; de ahí que representa una habilidad o atributo del entorno de trabajo que observan o aprecian sus socios y que interviene en su comportamiento.

Griffin y Moorhead (2010), consideran que:

El clima organizacional se define como las guías periódicas de conducta, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral (p. 23).

Rodríguez (2005) sostiene que el clima de una organización forma la “*personalidad*” de esta, debido a que, así como las particularidades propias de un individuo conforman su personalidad, el clima de una organización se constituye a partir de la configuración de sus propias particularidades.

Respecto a la **importancia del Clima organizacional** cabe señalar que:

Poder analizar y diagnosticar el clima de una organización es significativo por tres razones: primero, para evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; segundo, para iniciar y sostener un cambio que nos indique los elementos específicos sobre los cuales debemos dirigir nuestras intervenciones; y, tercero, para seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir (Brunet, 2011).

El clima organizacional es relevante para la empresa en la medida en que actúa como un aspecto potente, facilitador y motivador de su productividad y competitividad. Cuando la cultura organizacional es más solvente y elaborada en las empresas, el clima suele ser más homogéneo (Toro, 2001).

Además, el clima organizacional brinda una salud organizativa es decir es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, es lo que facilita la adaptación estratégica frente al entorno complejo, incierto y caótico, es lo que hace posible la regularidad y el buen movimiento para lograr los objetivos y la rentabilidad; los afectos eficientes de las personas correspondientes satisfacción, cooperación y buenos tratos entre los grupos (Vásquez, 2000).

Rodríguez (2005) señala que Likert en el año 1967 propuso 4 tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima organizacional exclusivo.

Sistema I: Déspota. Las decisiones son adoptadas en la cúspide de la organización y desde allí se anuncian siguiendo una ruta altamente burocratizada de vía regular. El clima en este tipo de sistema organizacional es de precaución, desconfianza e indecisión generalizadas.

Sistema II: Paternalista. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en las relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base hacia la cúspide jerárquica de la organización.

Sistema III: Informativo. Este es un sistema organizacional donde existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. El clima de este tipo de organización es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad en la organización.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se determina porque el desarrollo de toma de decisiones no se encuentra concentrado, sino está compartido en diferentes lugares de la organización. El tipo de comunicación que se da en este sistema puede ser tanto vertical como horizontal, generándose una participación grupal. El clima que se da en este tipo de organización es de confianza ya que se logran altos niveles de compromiso por parte de los trabajadores con la organización y sus objetivos.

Morán (2009) afirma que existen diferentes variables que definen la noción de clima organizacional como: el entorno físico como dimensión física, situación de algarabía, ardor, ambiente de trabajo, etc.; organizar: Como la organización formal, manera de dirección, dimensión de la organización, etc.; entorno Social: Tales como lealtad, problema, comunicaciones, amistad, etc.; individual: como las disposiciones, causas, probabilidad, remuneraciones, etc.; adecuado del comportamiento organizacional como son la rendimiento, ausentismo, rotación, presión, satisfacción laboral, etc.

Según Pritchard y Karasick (1973, citado por Brunet, 2011) el clima organizacional se compone por once dimensiones, las cuales son:

Autonomía trata del grado de voluntad que el individuo puede tener en la buena toma de decisiones y en la forma de resolver los problemas que se presenten en la organización.

Conflicto y cooperación es una dimensión que se refiere al nivel de cooperación que se observa entre los empleados en la instrucción de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben por parte de su organización.

Relaciones sociales es una dimensión que trata del tipo de atmósfera social y de lealtad que se contempla dentro de la organización.

Estructura es una dimensión que cubre las reglas, las consignas y las políticas que puede difundir una organización y que perjudican directamente en la forma de dirigir una tarea.

Retribución es una dimensión que se apoya en la forma en que se paga a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).

Rendimiento (remuneración) es una dimensión que trata de la contingencia rendimiento/remuneración o en otros términos, de la concordancia que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho, conforme a las capacidades del ejecutante en la organización.

Motivación es una capacidad que se apoya en los aspectos motivacionales que se incrementa en la organización con sus empleados.

Estatus es una dimensión que se refiere a la desigualdad jerárquica (superiores/subordinados) y al rendimiento que la organización le da a estas diferencias.

Elasticidad y cambio es una dimensión que oculta la voluntad de una organización, examinar nuevas cosas y de innovar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones que observa la manera que delega la empresa el desarrollo de la toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo se basa en el tipo de soporte que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo en la organización.

Consideran que el clima se mide en función de las diez capacidades siguientes:

Implicación. Esta capacidad mide hasta qué punto los individuos se sienten comprometidos con su trabajo.

Cohesión. Este componente se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.

Colaboración, se refiere a la ayuda y estímulo que da la dirección a sus empleados.

Autonomía que es la capacidad que mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser independiente y tomar decisiones (Moos e Insel, 1974).

En la presente investigación se trabajó con las dimensiones propuestas por Sotomayor (2013): Relación con la jefatura, Relación interpersonal, Reconocimiento del trabajo mismo y Autonomía en la ejecución del trabajo.

Relación con la jefatura: Es la apreciación por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un entorno de trabajo grato y de buenos vínculos sociales entre jefes y subordinados (Sotomayor, 2013).

Para Cortez (2012):

A menudo los comportamientos de las personas que trabajan a nuestro cargo parecen difíciles. Las diferencias de valores o estilos de trabajo también pueden generar problemas. También las situaciones en las que los miembros del equipo tienen objetivos y metas divergentes. Siempre es muy importante mantener buenas relaciones laborales, pero no todas las relaciones o interacciones tienen la misma importancia (p. 65).

Relación interpersonal es el nivel que se da dentro de la organización en relación a los vínculos de apoyo mutuo, compañerismo y solidaridad o

contrariamente las dificultades derivadas de rivalidades personales o entre grupos de trabajo.

Para Billikopf (2006):

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una organización. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal (p. 19).

Reconocimiento del trabajo corresponde a la percepción de los miembros de la organización sobre la adecuación del reconocimiento recibido por el trabajo que se realizó de manera correcta.

Para Mora (2014) “es lamentable como muchos gerentes descuidan la relevancia del rol del rendimiento, lo que este representa, no solamente para la empresas que logran sus objetivos, sino para los trabajadores, quienes se empeñan en realizar bien su trabajo, con dedicación, esmero”.

La autonomía en la ejecución del trabajo es el grado de libertad que el individuo o trabajador puede tener en la toma de decisiones y en la forma de cómo solucionar los problemas. Capacidad para búsqueda de soluciones efectivas y eficaces acorde con su puesto.

Para Castillo (2013):

Al igual que en la vida cotidiana, en el campo laboral, la autonomía es un signo de crecimiento, de madurez personal. Si se toma en cuenta que la generalidad de los trabajadores han sido entrenados para ejecutar órdenes, que muy difícilmente se les confían responsabilidades que impliquen tomar decisiones cruciales, quien se atreve a rebasar esos estrechos límites, usando

su capacidad plena, su inteligencia creadora, se convierte en un empleado excepcional” (p. 45).

1.3.2. Satisfacción laboral

En el campo organizacional, la satisfacción laboral es una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente de trabajo, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011).

En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco y Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968, citado por Newstron, 2011).

Robbins y Judge (2013) señalan que a nivel de la organización cuando se aborda el tema de las actitudes hacia el trabajo, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual se define como un sentimiento muy positivo que un trabajador realiza o evalúa acerca de las características de un puesto de trabajo. Así cuando los sentimientos son positivos respecto a la evaluación del puesto de trabajo, la satisfacción laboral es alta; en cambio, si alguien tiene sentimientos negativos hacia su trabajo, entonces estará insatisfecho (p. 74).

Hellriegel y Slocum (2009) señalan que:

Existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. (p.181).

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una manera determinada y muy diferente. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están insatisfechos con su trabajo. (p. 182).

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Respecto a **los factores o dimensiones de satisfacción del puesto de trabajo**, Luthans (2008) afirma que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral, siendo con las cinco dimensiones principales: el trabajo mismo, el pago, oportunidades de promoción, supervisión, grupo de trabajo, condiciones de trabajo.

El contenido del trabajo mismo es una fuente muy importante de satisfacción laboral. Aun nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad (Luthans, 2008, p.142).

Se reconoce que el **sueldo** es un factor muy significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización (Luthans, 2008, p.143).

Las oportunidades de promoción parecen tener un gran efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas más recompensas adicionales. Por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad experimentan con frecuencia la satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño (Luthans, 2008, p. 143).

Cabe destacar que un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción (Luthans, 2008, p.144).

La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen mucho en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con que el supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta comúnmente en acciones en vigilar el desempeño del empleado. Proporcionarle consejos y ayudarlos a comunicarse con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. En mayoría de los casos, este método genera una mayor satisfacción. (Luthans, 2008, p.144).

El Grupo de trabajo cuya naturaleza tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. Un buen grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición

contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral (Luthans, 2008, p.145).

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá (Luthans, 2008, p.145).

Hospinal (2013) señala que el estudio de la satisfacción laboral implica tomar en cuenta las siguientes dimensiones: Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, Satisfacción con la relación subordinado-supervisor y Satisfacción con la remuneración (p. 76).

Respecto a los **efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones**, Arbaiza (2010) señala que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional (p. 186).

El ausentismo refiere que algunas investigaciones plantean que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Esto constituye un gran problema a nivel económico para las organizaciones. Cabe mencionar que el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción, sino que existen otras actividades.

El abandono: Es uno de los factores más importantes que se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono, puede darse por parte del empleado, si este se encuentra insatisfecho y decide renunciar, o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos, el tener que reemplazar a un empleado resulta bastante costoso para la organización, debido a los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento al nuevo personal.

Hellriegel y Slocum (2009) sostienen que la relación entre el abandono y la insatisfacción es más fuerte que la relación entre esta última y el ausentismo.

Las protestas: Los empleados insatisfechos pueden presentar constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales, las cuales representarían pérdidas para la organización ya que no trabajan.

Comportamientos inadecuados: La insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos en el centro de trabajo, socialización indebida, sabotaje e impuntualidad. En otros casos, el empleado puede simplemente perder tiempo, en otras cosas como: navegar por internet y hacer llamadas telefónicas innecesarias que no tiene nada que ver con su trabajo.

Productividad: Mucho se comenta acerca de la relación entre la satisfacción y productividad. La relación entre ambas no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad. Algunos autores señalan que ocurre lo contrario, es decir, si un empleado es productivo, se encuentra satisfecho, tal como afirma (p.187).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica que empresas se han deteriorado por el mal manejo del clima organizacional la cual trae como consecuencia un bajo desempeño de sus trabajadores, esto afecta de manera significativa la productividad y calidad del servicio.

Es conveniente porque será de utilidad para la empresa relacione el clima organizacional con la satisfacción laboral, en efecto la mayor parte de estudios sobre clima organizacional están orientadas a relacionarlo con el rendimiento laboral, motivación, estilos de supervisión y organización, teniendo en cuenta que es importante tener un buen clima organizacional ya que influirá de manera directa en el desempeño de sus trabajadores para que brinden un buen trato y servicio a sus clientes de esta manera poder brindar una buena imagen institucional.

Esta investigación es importante para la sociedad, porque es la encargada de recibir los servicios que genera la empresa, y que de una u otra manera es la que expone la calidad del servicio de esta. Las personas son las más susceptibles a los cambios que se generan dentro de la empresa, y tendrán una idea del clima organizacional que se presenta en la empresa.

En la actualidad, al interior de las empresas se ha tomado muy en serio los estándares de calidad, es decir contar con un personal bastante capacitado, más exigente en el puesto de trabajo, mayor productividad, entre otros, sin embargo las entidades deben dar reciprocidad, esto es lo más valioso de los recursos como es el factor humano, puesto que es el motor de la empresa y por supuesto debe poseer condiciones bastantes óptimas en su desempeño laboral, considerado aspectos e incentivos económicos que permitan que los mismos se sientan parte fundamental dentro de los procesos existentes. Se pretende proporcionar nuevas alternativas de mejora del clima organizacional, ya que es el medio en el cual se desenvuelven los colaboradores para así motivarlos a realizar el trabajo de excelencia.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el desempeño de la institución y puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Analizar el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.
- Analizar las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

II

MÉTODO

II. MÉTODO

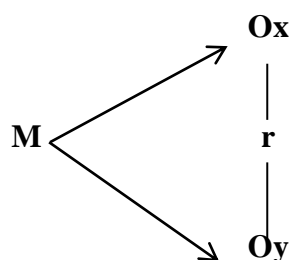
2.1. Diseño de investigación

El diseño más apropiado para esta investigación está ubicado dentro del enfoque cuantitativo y corresponde a un diseño:

No experimental y transversal

Porque el estudio recolectó datos de un solo momento, en un tiempo único, a través de encuestas y cuyo propósito fue describir las variables tanto del “clima organizacional” y “satisfacción laboral”, y no ejercer manipulación alguna sobre las variables para analizar su incidencia e interrelación de ambas en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Correlacional porque buscó comprobar el grado de relación o asociación entre las variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral”.



M: muestra
X: Clima organizacional
Y: Satisfacción laboral
r: coeficiente de correlación

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Conjunto de habilidades o atributos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su comportamiento dentro de la organización (Pintado, 2011, p. 310).	Percepción de los trabajadores respecto al ambiente de trabajo. Se medirá a través de: - Relación con la jefatura. - Relaciones interpersonales. - Reconocimiento en el trabajo. - Autonomía en el trabajo.	Relación con la jefatura	Percepción del ambiente de trabajo	Ordinal
				Percepción de las relaciones jefe/trabajadores	
				Vínculos de apoyo	
				Vínculos de solidaridad	
				Rivalidades personales	
				Rivalidades grupales	
			Reconocimiento en el trabajo	Adecuación del reconocimiento recibido	
				Capacidad de toma de decisiones de los trabajadores	
			Autonomía en el trabajo	Forma de solucionar los problemas	
				Trabajo interesante	
Satisfacción laboral	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo (Alles, 2007, p. 306).	Sentimientos positivos o negativos hacia el trabajo. Se medirá a través de las dimensiones: - El trabajo mismo. - Pago. - Oportunidades de promoción. - Supervisión. - Grupos de trabajo. - Condiciones de trabajo.	El trabajo mismo	Trabajo desafiante	Ordinal
				Desarrollo de la carrera	
				Pago recibido para satisfacción de necesidades básicas	
			Pago	Pago recibido para satisfacción de necesidades del nivel superior	
				Promoción por antigüedad	
			Oportunidades de promoción	Promoción por desempeño	
				Supervisión centrada en el trabajador	
			Supervisión	Participación o influencia de los trabajadores	
			Grupos de trabajo	Naturaleza del grupo de trabajo	
				Trabajo en equipo	
			Condiciones de trabajo	Ambiente amplio y atractivo	
				Equipo tecnológico y ambiente de trabajo	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Es el grupo de todos los elementos definidos antes de la selección de una muestra. Una población definida debe determinarse tomando en cuenta sus elementos, unidades de muestra, alcance y tiempo.

La población para el presente estudio estuvo conformada por el total de los trabajadores de la empresa movistar, la cual es objeto de estudio de esta investigación y en el año 2018 asciende a un total de 110 personas.

2.3.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por el total de la población que estuvo conformada por los 110 trabajadores de la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote. En este sentido se trata de una población muestral o censal que es aquella en la cual la muestra es toda la población. Según Hayes (1999) este tipo de población “se utiliza cuando es necesario conocer las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso”

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Encuesta

Esta técnica permitió obtener información masiva respecto al clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de MOVISTAR; la técnica se concretó con la utilización de cuestionarios.

Instrumento: Cuestionario

Este instrumento estuvo diseñado para cada variable: “clima organizacional” y “satisfacción laboral”. El cuestionario estuvo formado por un conjunto de preguntas que estuvieron redactados de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que sea precisa.

Validación del instrumento: Juicio de expertos

Según Hernández et al. (2014) el juicio o criterio de expertos hace referencia a la valoración objetiva que realizan especialistas en un determinado tema o línea de investigación acerca de la calidad y pertinencia de los ítems contenidos en un instrumento de recolección de datos”. En la presente investigación, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por un metodólogo y dos especialistas temáticos.

La Confiabilidad: Se realizó por el alfa de cronbach por ser un coeficiente que ayudó en la correlación ya que midió la homogeneidad entre las variables (los ítems) que formaron parte de la escala promediando su correlación. El valor de Confiabilidad se consideró aceptable mientras más se aproxime a 1.

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_r^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente de Pearson: Es un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas. Su interpretación es que cuanto más se acerque al coeficiente de correlación a 1, mas alto el grado de validez, considerando una confiabilidad respetable a partir de 0.80.

Procedimiento de Recolección de Datos: Que es un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas. Su interpretación es que cuanto más se acerque al coeficiente de correlación a 1, mas alto el grado de validez, considerando una confiabilidad respetable a partir de 0.80.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos para esta investigación se enmarcaron en el método de análisis cuantitativo de la **estadística descriptiva**:

Se utilizaron medidas de tendencia central como: la **distribución de frecuencias** que es un método que permitió presentar la información a través de tablas estadísticas para organizar y detallar los datos cuantitativos que se recogieron durante la aplicación de los instrumentos de medición; y los **gráficos** constituyen un método cuantitativo que son complementarios o representan de forma circular, en líneas, barras o etc. los datos de las tablas estadísticas.

Luego de la compilación de una base de datos con la información de la encuesta se procedió a realizar su análisis y presentación. Para ello se utilizó software especializado para el tratamiento de los datos como los programas estadísticos usados son: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Microsoft Office Excel 2010.

Estadística inferencial: Se aplicó la prueba de hipótesis evaluativa prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Spearman que comprueba la correlación en categorías de positiva (débil, baja o moderada) y alta.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio demanda la consideración de principios éticos relacionada con el consentimiento de la institución en la que se desarrolló la investigación con la finalidad de que exista un acuerdo mutuo entre el investigador y la empresa. La empresa proporcionó muy objetivamente la información que demande la investigación, y el investigador utilizó esta información solo con fines académicos y de investigación. Además, se tomaron las medidas necesarias que ofrezcan la protección y la seguridad a los informantes. Se conservó en forma de anonimato los datos proporcionados de las personas encuestadas y de los resultados obtenidos en la investigación. Además se respetó la capacidad de decisión de participar en el estudio.

III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 1.
Opinión de los trabajadores encuestados sobre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Nivel de Clima organizacional	Nivel de satisfacción laboral			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	25	2	0	27
Regular	8	37	5	50
Bueno	0	3	30	33
Total	33	42	35	110

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

En los resultados de la tabla 1 se muestra que 50 empleados de la empresa Movistar opinan que el nivel de Clima Organizacional es Regular, (33) dicen que tiene un nivel Bueno y los (27) empleados restantes opinan que Movistar tiene un nivel Malo de Clima organizacional. Luego, 42 de empleados tiene un nivel Regular de satisfacción laboral, (33) tienen un nivel Malo y 35 de ellos opinan que existe un nivel Bueno de satisfacción laboral.

Tabla 2.
Coefficiente de correlación entre Clima organizacional y la satisfacción laboral.

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Correlación Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,863**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

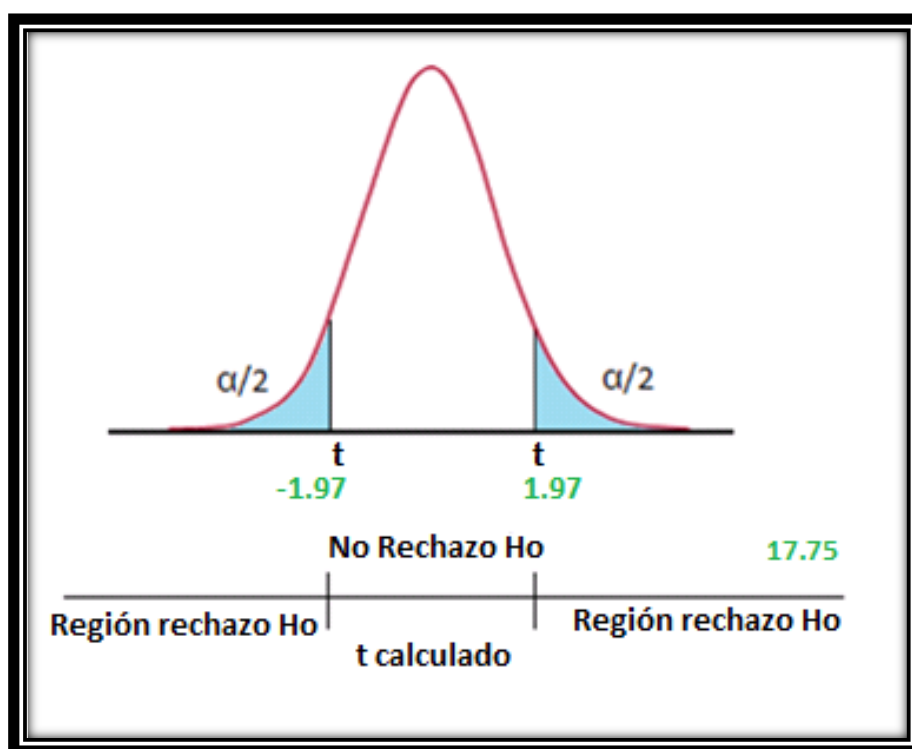
**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.863 y siendo el valor de 0.000 ≤ 0.05 la significancia, entonces existe una correlación Positiva Alta entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral, es decir a mejor Clima organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \longrightarrow \tau = \frac{0.863}{\sqrt{(1-0.863^2)/(110-2)}} \longrightarrow \tau = 17.75$$

Figura 1. Prueba de hipótesis para la correlación



El valor calculado, $t=17.75$, es mayor al valor tabular 1.97 , es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Objetivo específico N° 1: Analizar el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 3

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Nivel de clima organizacional	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	25%
Regular	50	45%
Bueno	33	30%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

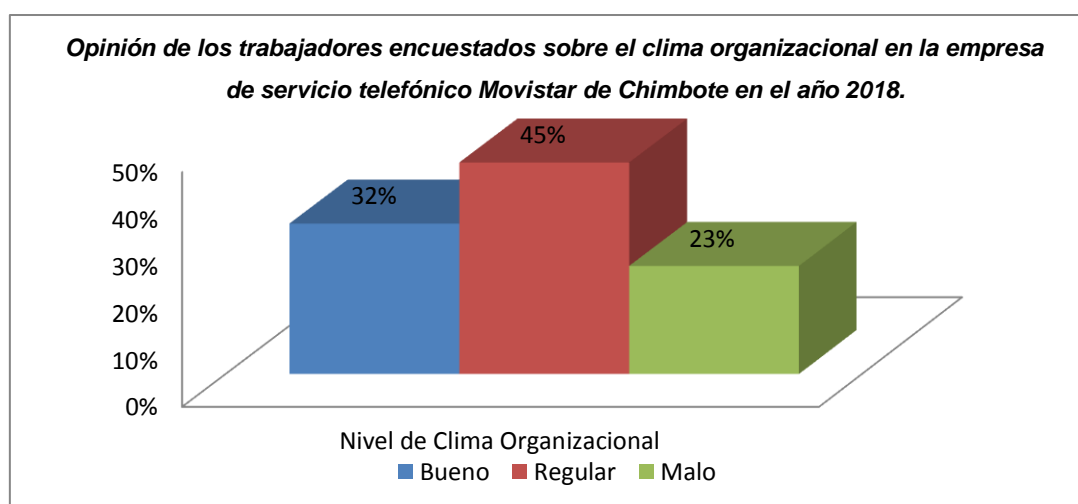


Figura 2. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que, según los trabajadores, el nivel de clima organizacional de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Bueno y 25%, Malo; lo que se considera un nivel de Regular a Bueno en el nivel de Clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 4

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Relación con la jefatura	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	20%
Regular	39	35%
Bueno	49	45%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

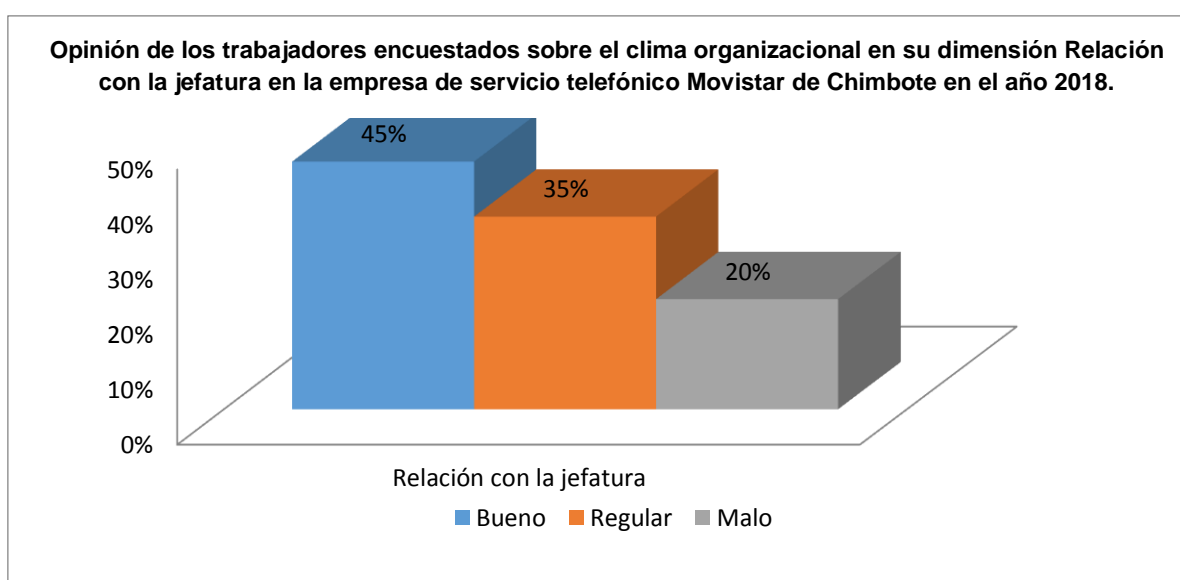


Figura 3. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que, según los trabajadores, el clima organizacional en su dimensión Relación con la jefatura de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Bueno, 35% Regular y 20% Malo; lo que se considera un nivel de Bueno a Regular en relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 5

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Relaciones Interpersonales	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	33	30%
Regular	49	45%
Bueno	28	25%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

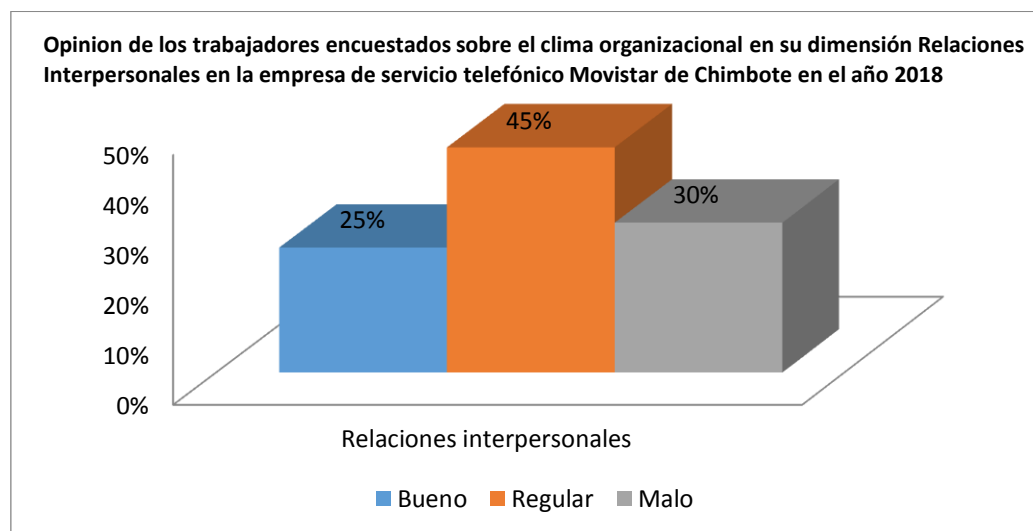


Figura 4. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que, según los trabajadores, el clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Malo y 25%, Bueno; lo que se considera un nivel de Regular a bueno en las relaciones interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 6

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión

Reconocimiento en el Trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Reconocimiento en el Trabajo	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	33	30%
Regular	44	40%
Bueno	33	30%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

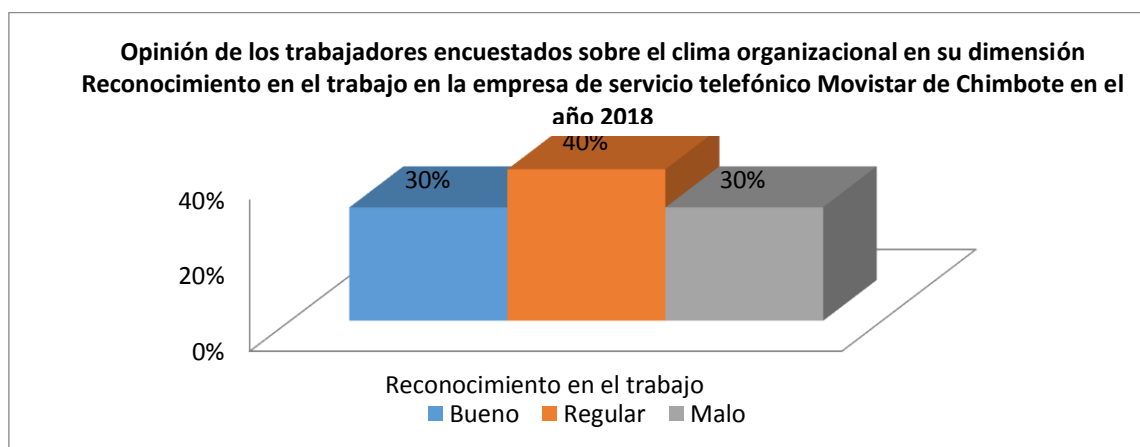


Figura 5. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Reconocimiento en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 se observa que, según los trabajadores, el clima organizacional en su dimensión Reconocimiento en el trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 40% Regular, 30% Malo y 30% Bueno; lo que se considera un nivel de Regular a bueno en el reconocimiento en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 7

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Autonomía en el Trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Autonomía en el Trabajo	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo		25%
Regular		43%
Bueno		32%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Autonomía en el Trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

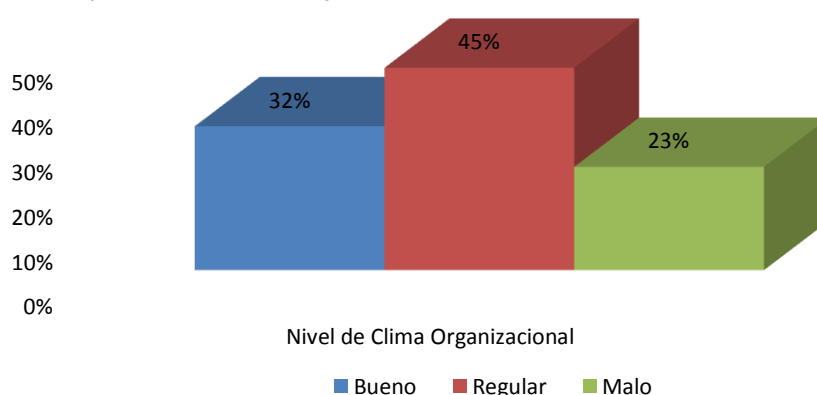


Figura 6. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el clima organizacional en su dimensión Autonomía en el Trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que, según los trabajadores, el clima organizacional en su dimensión Autonomía en el trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 43% Regular, 32% Bueno y 25%, Malo; lo que se considera un nivel de Regular a bueno en autonomía en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 8

Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Nivel de satisfacción laboral	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	33	30%
Regular	42	38%
Bueno	35	32%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

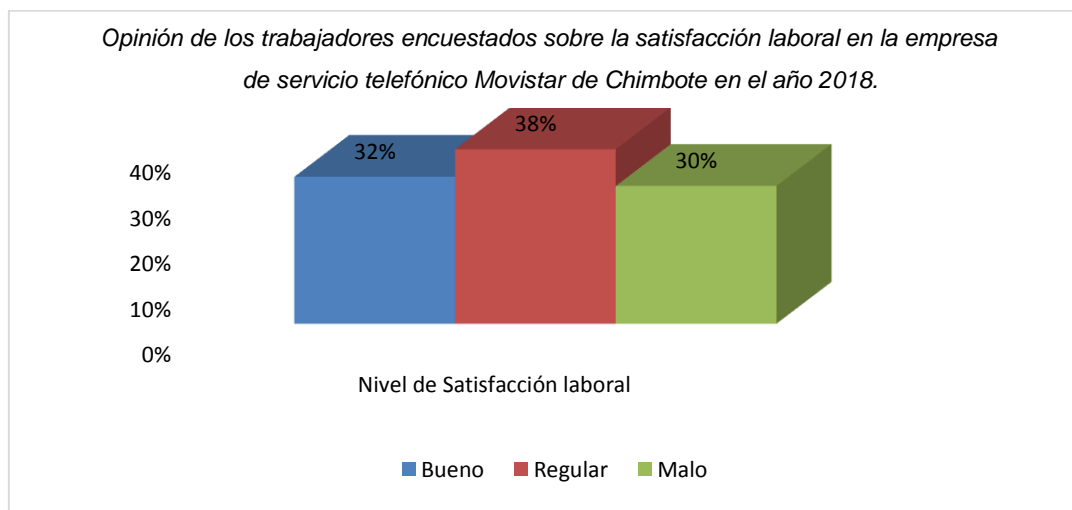


Figura 7: *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que, según los trabajadores, la Satisfacción laboral de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38%, Regular, 32% Bueno y 30%, Malo; lo que se considera un nivel de Regular a Bueno en el nivel de satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 9
Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión El trabajo mismo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

El trabajo mismo	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	44	40%
Regular	37	34%
Bueno	29	26%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

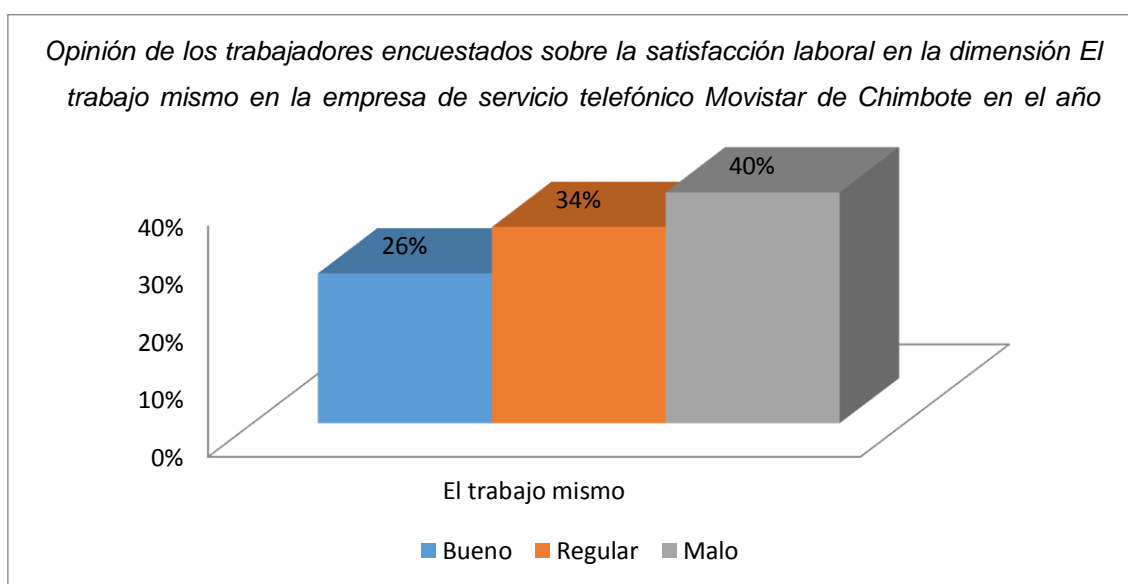


Figura 8. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión El trabajo mismo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que, según los trabajadores, la satisfacción laboral en su dimensión el trabajo mismo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 40% Malo, 34% Regular y 26% Bueno; lo que se considera un nivel de Malo a regular en el trabajo mismo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 10

Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Pago en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Pago	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	32%
Regular	51	46%
Bueno	24	22%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

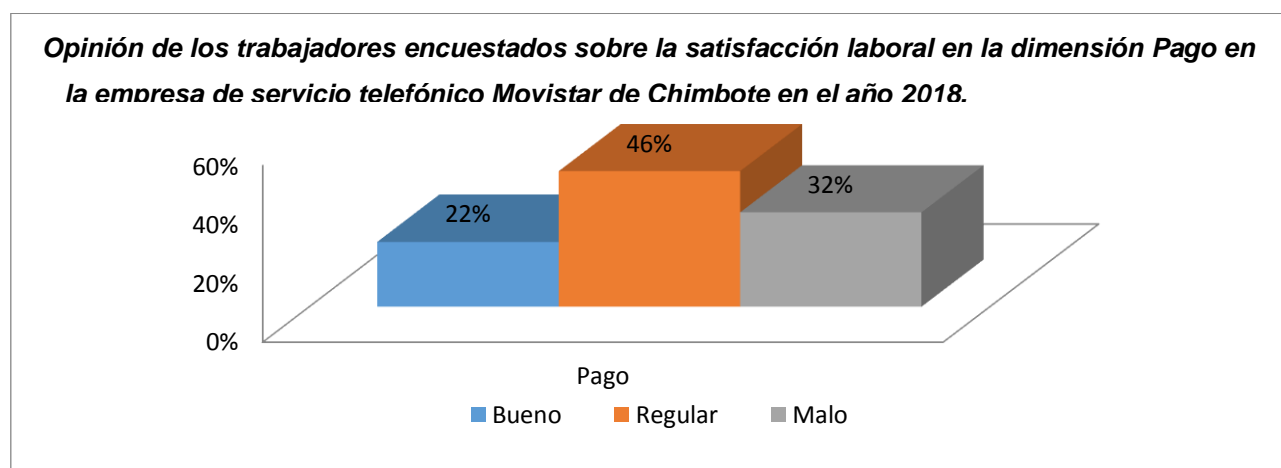


Figura 9. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Pago en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que, según los trabajadores, la satisfacción laboral en su dimensión Pago de la empresa de servicio telefónico Movistar es 46% Regular, 32% Malo y 22% Bueno; lo que se considera un nivel de Regular a malo en el Pago de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 11

Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Oportunidades de promoción en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Oportunidades de promoción	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34	31%
Regular	37	34%
Bueno	39	35%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

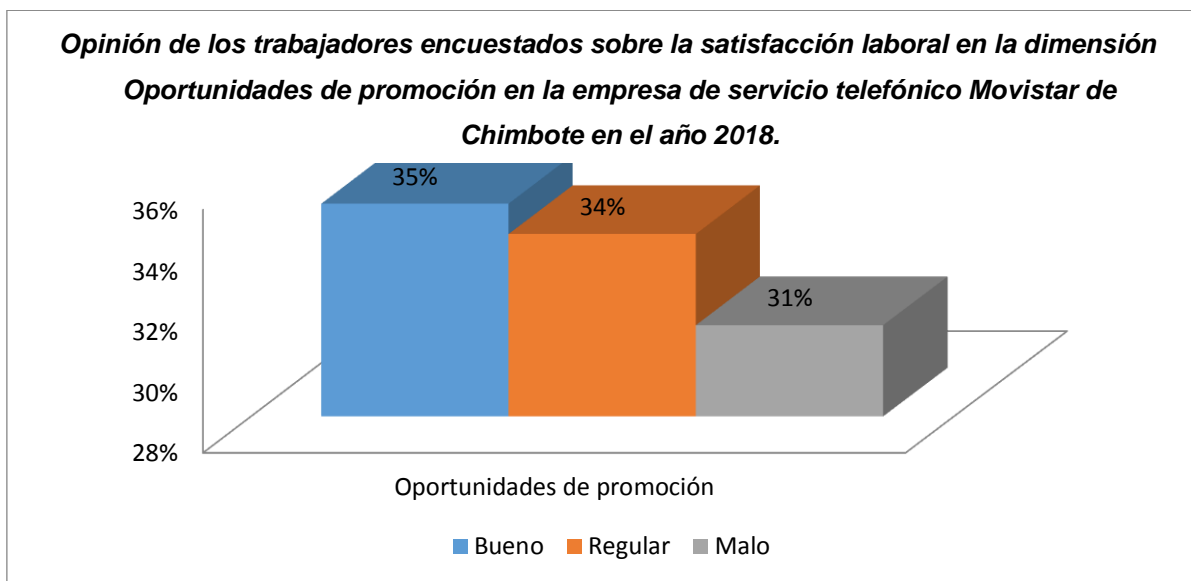


Figura 10. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Oportunidades de promoción en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que, según los trabajadores, la satisfacción laboral en su dimensión Oportunidades de promoción de la empresa de servicio telefónico Movistar es 35% Bueno, 34% Regular y 31% Malo; lo que se considera un nivel de Bueno a regular en las oportunidades de promoción de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 12

Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción laboral en la dimensión Supervisión en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Supervisión	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42	38%
Regular	35	32%
Bueno	33	30%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

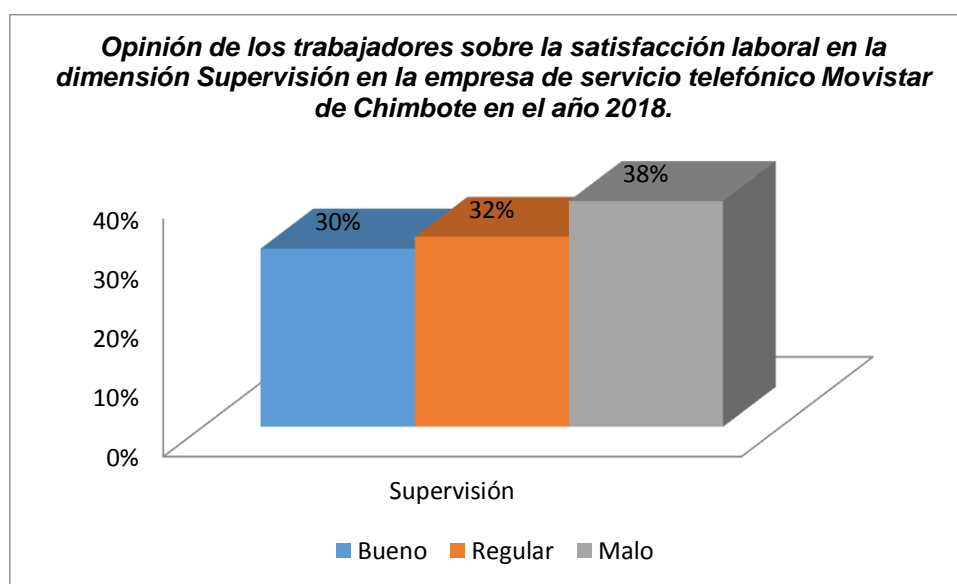


Figura 11. *Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción laboral en la dimensión Supervisión en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que, según los trabajadores, la satisfacción laboral en su dimensión Supervisión de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Malo, 32% Regular y 30% Bueno; lo que se considera un nivel de Malo a regular en supervisión de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 13

Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Grupos de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Grupos de trabajo	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	20%
Regular	33	30%
Bueno	55	50%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

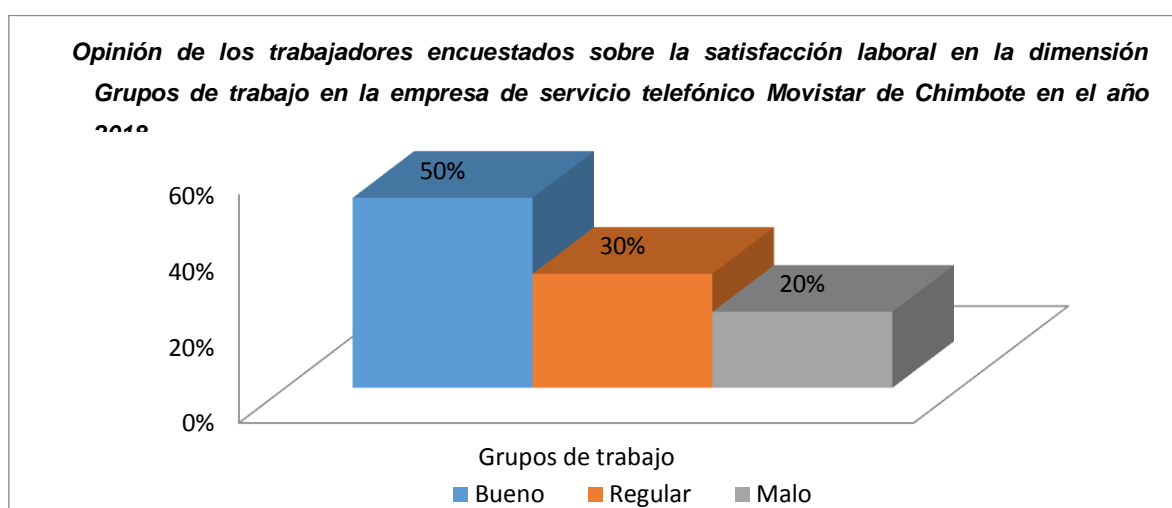


Figura 12. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Grupos de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que, según los trabajadores, la satisfacción laboral en su dimensión grupos de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 50% Bueno, 30% Regular y 20%, Malo; lo que se considera un nivel de Bueno a regular en grupos de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Tabla 14

Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Condiciones de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Condiciones de trabajo	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	12%
Regular	35	32%
Bueno	61	56%
Total	110	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia.

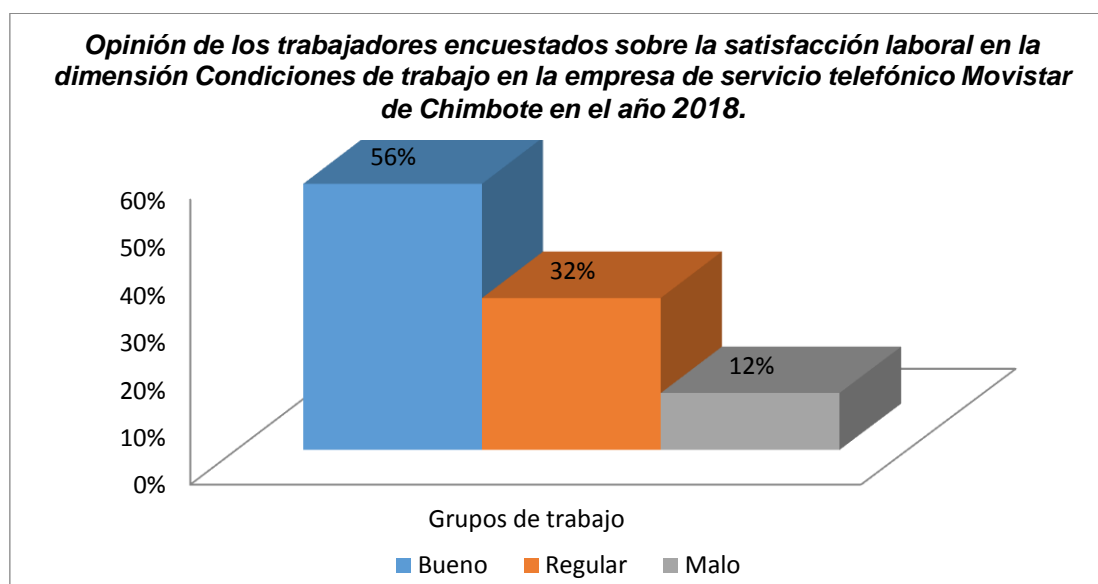


Figura 13. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la dimensión Condiciones de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que, según los trabajadores, observa que la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 56% Bueno, 32% Regular y 12% Malo; lo que se considera un nivel de Bueno a regular en las condiciones de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Objetivo específico 3: Analizar las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

Tabla 15:

Relación de la dimensión “Relación con la jefatura” con la dimensión “Supervisión” de los trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

		Relación con la jefatura	Supervisión
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	23	23
	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	23	23

**, La correlación es significativa al nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos.

En la tabla 15 se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.717 lo que significa una correlación positiva Alta entre las dimensiones relación con la jefatura y supervisión según los datos proporcionados por los *trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.*

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \longrightarrow \tau = \frac{0.717}{\sqrt{(1-0.717^2)/(23-2)}} \longrightarrow \tau = 4.71$$

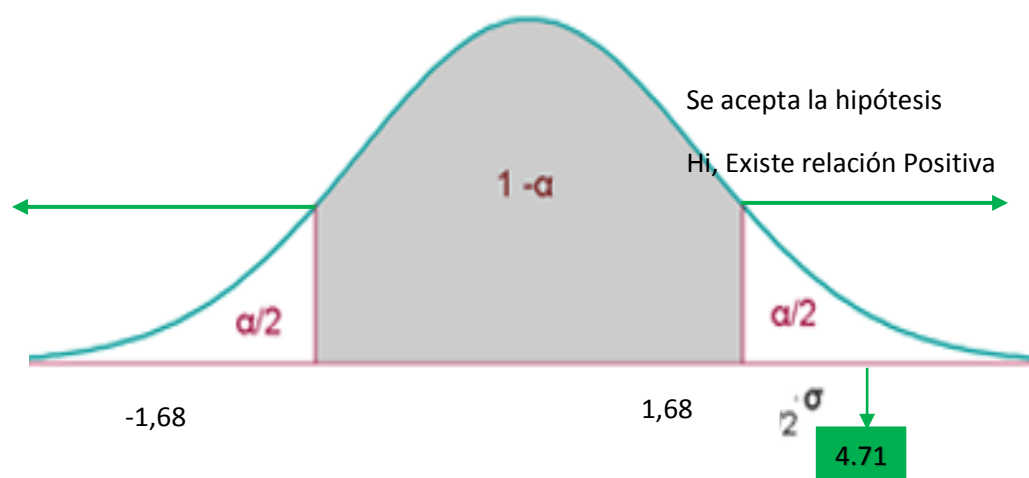


Figura 14. *Relación de la dimensión “Relación con la jefatura” con la dimensión “Supervisión” de los colaboradores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 15

Tabla 16:
Relación de la dimensión “Relaciones interpersonales” con la dimensión “grupo de trabajo” de los trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

			Relaciones interpersonales	Grupo de trabajo
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Grupo de trabajo	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

**. La correlación es significativa al nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Interpretación: En la tabla 16 se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.672 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones relaciones interpersonales y grupo de trabajo según los datos proporcionados por los *trabajadores de la* servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \rightarrow \tau = \frac{0.672}{\sqrt{(1-0.672^2)/(23-2)}} \rightarrow \tau = 4.16$$

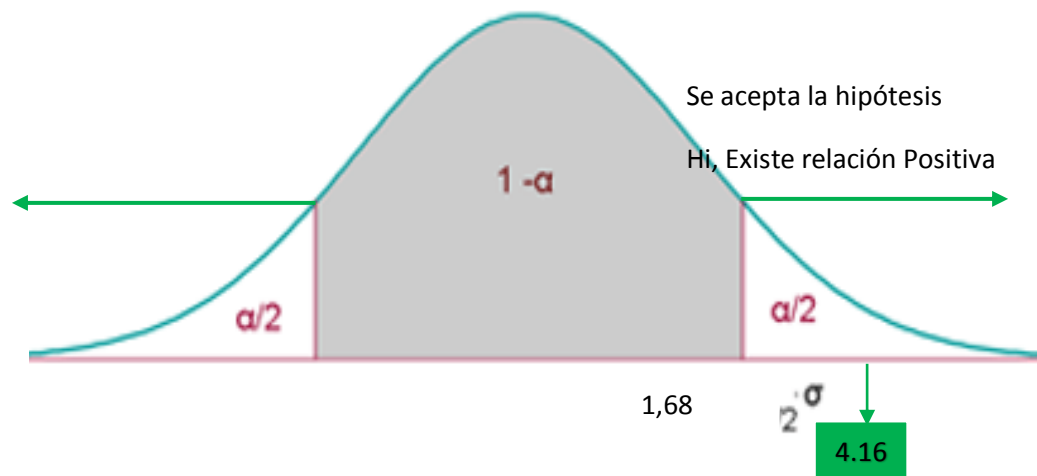


Figura 15. Relación de la dimensión “Relaciones interpersonales” con la dimensión “grupo de trabajo” de los colaboradores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

Fuente: Tabla 16

Tabla 17:

Relación de la dimensión “Reconocimiento en el trabajo” con la dimensión “Oportunidades de promoción” de los trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

			Reconocimiento en el trabajo	Oportunidades de promoción
Rho de Spearman	Reconocimiento en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Oportunidades de promoción	Coefficiente de correlación	,536***	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

**. La correlación es significativa al nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Interpretación: En la tabla 17 se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.536 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones reconocimiento en el trabajo y oportunidades de promoción según los datos proporcionados por los *trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.*

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \rightarrow \tau = \frac{0.536}{\sqrt{(1-0.536^2)/(33-2)}} \rightarrow \tau = 3.53$$

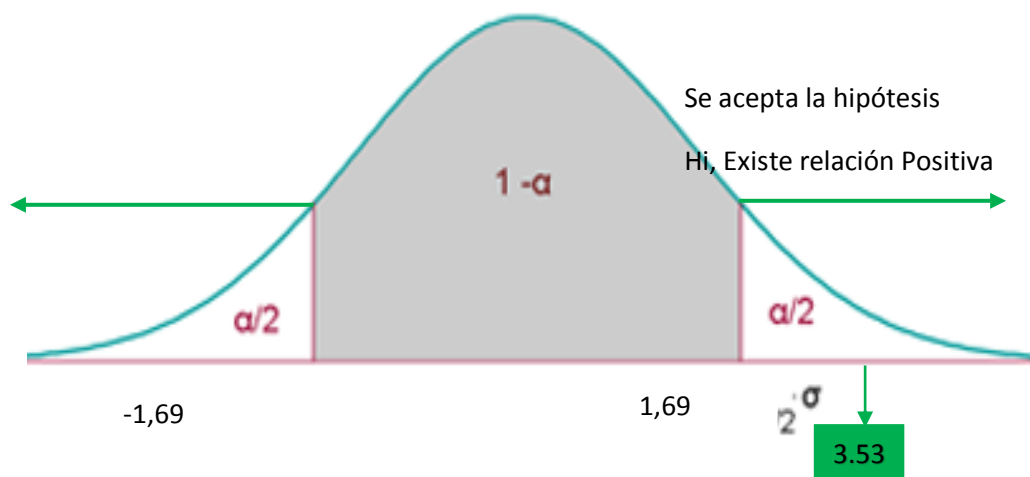


Figura 16. *Relación de la dimensión “Reconocimiento en el trabajo” con la dimensión “oportunidades de promoción” de los colaboradores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 18

Tabla 18:

Relación de la dimensión “Autonomía en el trabajo” con la dimensión “el trabajo mismo” de los trabajadores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

		Autonomía en el trabajo	El trabajo mismo
Rho de Spearman	Autonomía en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,541**
		N	23
	El trabajo mismo	Coefficiente de correlación	,541**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	23

**. La correlación es significativa al nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Interpretación: En la tabla 18 se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.541 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones Autonomía en el trabajo y el trabajo mismo según los datos proporcionados por los *trabajadores de la* servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \rightarrow \tau = \frac{0.541}{\sqrt{(1-0.541^2)/(23-2)}} \rightarrow \tau = 2.95$$

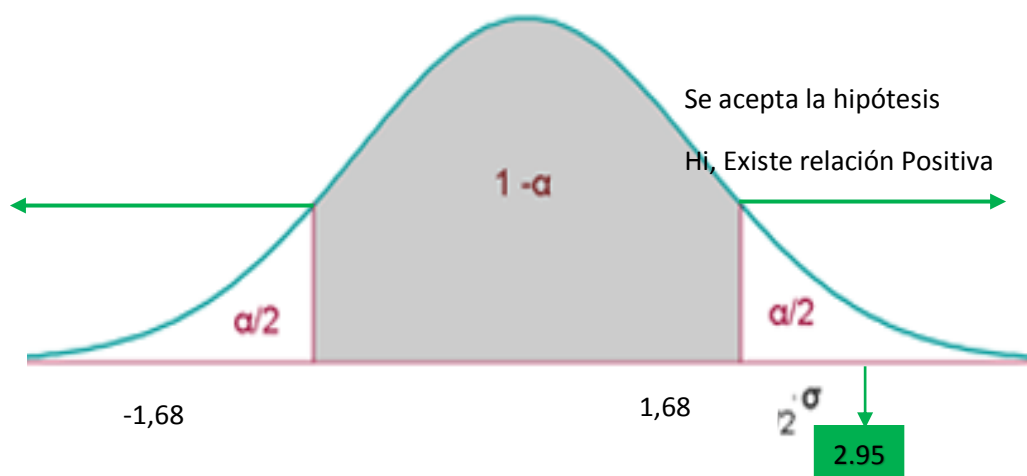


Figura 17. Relación de la dimensión “Autonomía en el trabajo” con la dimensión “el trabajo mismo” de los colaboradores de la servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.

Fuente: Tabla 18

IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Sotomayor (2013) en

“Relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua” concluye que existe una alta y positiva relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de “Moquegua.

Lo cual es confirmado en la tabla 2 donde los resultados muestran que el valor calculado, $t=17.75$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , y menciona que si su grado de significancia es menor de 0.05, por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Por tanto, se puede inferir que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten en la organización, entonces un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral.

García y Sánchez (2010) en

“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Proyecto Especial Chavimochic” concluye que el 50% del personal presentan un nivel promedio parcial de clima organizacional y el 42% un nivel promedio o regular parcial de satisfacción laboral, correlacionándose significativamente.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 3 donde los resultados muestran que el nivel de clima organizacional de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Bueno y 25%, Malo.

Por tanto se concluye que existe una percepción parcialmente aceptable de los trabajadores respecto al clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Carruitero y Riccer (2014) en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” concluye que en el estudio de las dimensiones podemos identificar que la apreciación que tienen los trabajadores sobre la cantidad de relaciones interpersonales alcanzó un 47.06% entre el nivel medio y bajo.

Lo cual es confirmado en la tabla 5 donde los resultados muestran que el clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45%, Regular, 30% Malo y 25%, Bueno.

Por tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a las relaciones interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Carruitero y Riccer (2014) en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” concluyeron que la dimensión sobre el reconocimiento del trabajo obtuvo un 52.94% en el nivel medio y 17% en el nivel bajo.

Lo cual es confirmado en la tabla 4 se observa que el clima organizacional en su dimensión Relación con la jefatura de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45%, Bueno, 35% Regular y 20%, Malo.

Por tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a la relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Carruitero y Riccer (2014) en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” concluyeron que la apreciación que tienen los trabajadores sobre la cantidad de relaciones interpersonales alcanzó un 47.06% en el nivel medio y 22% bajo

Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 5 donde se muestra que el clima organizacional en su dimensión Relaciones Interpersonales de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Malo y 25%, Bueno.

Por tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a las relaciones interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Carruitero y Riccer (2014) en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” concluyeron que en la dimensión sobre el reconocimiento del trabajo se obtuvo como resultados según los trabajadores que obtuvo un 52.94% en un nivel medio y 21% bajo.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 6 donde se muestra que el clima organizacional en su dimensión Reconocimiento en el trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 40% Regular, 30% Malo y 30% Bueno.

Por tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto al reconocimiento en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 7 donde se muestra que el clima organizacional en su dimensión Autonomía en el trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 43% Regular, 32% Bueno y 25%, Malo.

Por tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a la autonomía en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

En cuanto al objetivo específico 2: Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Casona (2015) en

“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, concluyó que los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy se ubican en mayor porcentaje en el nivel regular en los seis factores de la satisfacción laboral cuyos porcentajes oscilan entre 44.3% bueno y 60.3 %;

Lo cual es confirmado en la tabla 8 donde los resultados muestran que el nivel de Satisfacción laboral de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Regular, 32% Bueno y 30%, Malo.

Por lo tanto existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Carruitero y Riccer (2014) en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014” concluye que en cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en la insatisfacción laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.58% consideran que están en el nivel medio y bajo.

Lo cual es corroborado en la tabla 14 donde los resultados muestran que la *satisfacción laboral* en su dimensión condiciones de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar es 56% Bueno, 32% Regular y 12% Malo. Por tanto, existe una percepción favorable de los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Objetivo específico 3: Analizar las relaciones de dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Casona (2015) en

“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, concluyó que se encuentra correlación altamente significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Relación con la Superioridad, Crecimiento Individual, Vinculo Colectivo y Desempeño del trabajo de la Satisfacción Laboral. De igual manera, se observa una relación negativa y altamente significativa entre el Clima Organizacional con el componente Políticas Administrativas de la Satisfacción laboral.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 15 se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.771 lo que significa una correlación positiva Alta entre las dimensiones relación con la jefatura y supervisión, en la tabla 16 donde se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.672 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones relaciones interpersonales y grupo de trabajo, en la tabla 17 donde se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.672 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones relaciones interpersonales y grupo de trabajo; y en la tabla 18 donde se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue 0.541 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones estrategias de Autonomía en el trabajo y el trabajo mismo.

Por tanto, se comprobó la existencia de relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. General

5.1.1. Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018; concluyendo que los resultados muestran que el valor calculado, $t=17.75$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , y siendo su grado de significancia menor de 0.05, por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 (tabla 2).

5.2. Específicas

5.2.1. Se analizó el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 concluyendo que según los trabajadores, el nivel de clima organizacional de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Bueno y 25%, Malo, así como también en su dimensión “Relación con la jefatura” es 45% Bueno, 35% Regular y 20% Malo, en la dimensión “Relaciones Interpersonales” es 45% Regular, 30% Malo y 25%, Bueno, en la dimensión “Reconocimiento en el trabajo” es 40% Regular, 30% Malo y 30% Bueno; y, en la dimensión “Autonomía en el trabajo” es 43% Regular, 32% Bueno y 25%, Malo (tablas 3, 4, 5, 6, 7).

5.2.2. Se analizó el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 concluyendo que el nivel de Satisfacción laboral de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Regular, 32% Bueno y 30% Malo; así como también en cuanto a los niveles de sus dimensiones: el trabajo mismo se encuentran en niveles 40% Malo, 34% Regular y 26% Bueno; en la dimensión “Pago” se encuentran en niveles 46% Regular, 32% Malo y 22% Bueno; en la dimensión “Oportunidades de promoción” se encuentran en niveles 35% Bueno, 34% Regular y 31% Malo, en la dimensión Supervisión de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Malo, 32% Regular y 30% Bueno, en la

dimensión “grupos de trabajo” se encuentra en niveles 50% Bueno, 30% Regular y 20% Malo; y en su dimensión “condiciones de trabajo” se encuentra en niveles 56% Bueno, 32% Regular y 12%, Malo (tablas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14).

5.2.3. Se analizaron las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018 concluyendo que: existe una correlación positiva Alta entre las dimensiones “relación con la jefatura” y “supervisión” (rho de Spearman es 0.771), existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “relaciones interpersonales” y “grupo de trabajo” (rho de Spearman es 0.672), existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “reconocimiento en el trabajo” y “oportunidades de promoción” (rho de Spearman es 0.536): y, existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “Autonomía en el trabajo” y “el trabajo mismo” (rho de Spearman es 0.541) (tablas 15, 16, 17, 18).

VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al Jefe de Recursos Humanos, teniendo en cuenta que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 se recomienda implementar talleres para fortalecer los componentes del clima organizacional
- 6.2. Al Jefe de Recursos Humanos, teniendo en cuenta que siendo regular el nivel de clima organizacional de la empresa de servicio telefónico, se recomienda realizar un diseño y ejecución de actividades institucionales que permitan mejorar las relaciones laborales entre los trabajadores y sus jefes inmediatos para que se genere un ambiente de confianza y donde resulte que la identificación y relaciones con los jefes sirva como motivación y estímulo para trabajar en un mejor ambiente laboral.
- 6.3. Al Jefe de Recursos Humanos, teniendo en cuenta que nivel de Satisfacción laboral regular en la empresa de servicio telefónico, se recomienda implementar actividades institucionales que permitan mejorar la satisfacción laboral en la empresa de Servicio Telefónico Movistar de Chimbote generando mejoras en las condiciones de trabajo, en el trabajo mismo y en la supervisión a los colaboradores.
- 6.4. A futuros investigadores se recomienda implementar estudios experimentales orientados a evaluar la efectividad de programas de fortalecimiento de las dimensiones del clima organizacional para mejorar los resultados en las dimensiones de la satisfacción laboral en empresas de servicios telefónicos.

VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Billikopf, G. (2006). *Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo*. Recuperado de Berkeley University of California: <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.htm>
- Carruitero, J. y Riccer, M. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, La Libertad, Perú. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6289/Carruitero%20Becerra%2C%20Jorge%20%20-%20Riccer%20Cueva%2C%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad, Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

- Castillo, A. (2013). *La autonomía laboral, ¿es una condena?* Recuperado de Revista Virtual Lideres: <http://www.revistalideres.ec/lideres/autonomia-laboral-condena.html>
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cortez, S. (22 de Octubre de 2012). *Las relaciones laborales y el respeto a las jefaturas*. Recuperado de Blog Hablemos de diseño: <http://hablemosdediseno.bligoo.com/las-relaciones-laborales-y-el-respeto-a-las-jefaturas>
- García, I. y Sánchez, R. (2010). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal administrativo del Proyecto Especial Chavimochic*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. (9ª ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. (12ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción de los clientes*. (2ª ed.). México: Editorial Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2013, pp.

- 75-78. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Mora, C. (2014). *Reconocimiento por el trabajo realizado*. Recuperado de <http://temas-gerenciales-modernos.lacotelera.net/post/2010/08/28/reconocimiento-el-trabajo-realizado>
- Morán, Lilian. (2009). *Clima organizacional*. Recuperado de de: <http://www.canalcapital.gov.co/images/stories/canal/CLIMAOrganizacional2014-canal-capital.pdf>
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Rodríguez, A., Retama, M. y Lezama, J. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización Chilena. *Salud & Sociedad* | V. 2 | No. 2 | PP. 219 – 234 | Mayo - Agosto | 2011. Recuperado de <file:///C:/Users/carmanue/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf>
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. (6ª ed.). México: Alfaomega Grupo Editor S.A.

Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. (Tesis Licenciatura). Universidad Jorge Basadre Grohman, Moquegua, Perú. Recuperado de Tesis UNJBG: http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1

Robbins, S., Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación

Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de Empresas Colombianas*. Colombia: Cincel.

Vásquez R., (2013). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los asesores inmobiliarios de la empresa Domus hogares del norte S.A. – 2013*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.

Vásquez, I. (2000). *Empresa y Grupo: Fundamentos de la conducta humana en la organización. Aspectos Grupales*. Barcelona: Barcelona

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
“El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017”	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017. Objetivos específicos - Analizar el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017. - Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017. - Analizar las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017.	Clima organizacional	Conjunto de habilidades o atributos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su comportamiento dentro de la organización (Pintado, 2011, p. 310).	Percepción de los trabajadores respecto al ambiente de trabajo. Se midió a través de: - Relación con la jefatura. - Relaciones interpersonales. - Reconocimiento en el trabajo. - Autonomía en el trabajo.	Relación con la jefatura	Percepción del ambiente de trabajo	1, 2	Ordinal	
						Relaciones interpersonales	Percepción de las relaciones jefe/trabajadores	3,4		
							Vínculos de apoyo	5		
							Vínculos de solidaridad	6, 7		
							Rivalidades personales	8		
							Rivalidades grupales	9		
							Reconocimiento en el trabajo	Adecuación del reconocimiento recibido		10, 11, 12, 13, 14
							Autonomía en el trabajo	Capacidad de toma de decisiones de los trabajadores		15, 16, 17
								Forma de solucionar los problemas		18, 19, 20
		Satisfacción laboral	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo (Alles, 2007, p. 306).	Sentimientos positivos o negativos hacia el trabajo. Se midió a través de las dimensiones: - El trabajo mismo. - Pago. - Oportunidades de promoción. - Supervisión. - Grupos de trabajo. - Condiciones de trabajo.	El trabajo mismo	Trabajo interesante	1	Ordinal		
					Pago	Trabajo desafiante	2			
						Desarrollo de la carrera	3, 4, 5			
					Oportunidades de promoción	Pago recibido para satisfacción de necesidades básicas	6, 7			
						Pago recibido para satisfacción de necesidades del nivel superior	8, 9			
					Supervisión	Promoción por antigüedad	10			
						Promoción por desempeño	11			
					Grupos de trabajo	Supervisión centrada en el trabajador	12, 13			
						Participación o influencia de los trabajadores	14, 15			
					Condiciones de trabajo	Naturaleza del grupo de trabajo	16			
						Trabajo en equipo	17			
						Ambiente amplio y atractivo	18			
						Equipo tecnológico y ambiente de trabajo	19, 20			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para analizar el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018

Instrucción

A continuación se presenta un conjunto de indicadores respecto al clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018. Deberás leer detenidamente cada pregunta y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indeciso (I)	De Acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)

N°	Preguntas	TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
1.	Existe un ambiente de trabajo agradable y cordial en la organización.					
2.	Se percibe un ambiente laboral dinámico y asertivo en la organización					
	Indicador: Percepción de las relaciones jefe/trabajadores					
3.	Se perciben relaciones positivas entre los jefes y los trabajadores en la organización.					
4.	El trato del jefe es respetuoso y genera confianza hacia sus trabajadores.					
5.	Se percibe vínculos de apoyo y colaboración en la ejecución de las tareas					

6.	Se percibe vínculos de solidaridad en la ejecución de tareas entre los compañeros de trabajo.					
7.	Los compañeros de trabajo se muestran solidarios cuando uno de los miembros de la organización enfrenta una situación personal o familiar difícil.					
8.	Se perciben rivalidades personales entre los trabajadores					
9.	Se perciben rivalidades entre los diferentes grupos de trabajadores.					
10.	Se realizan reconocimientos en el trabajo.					
11.	Se percibe que el reconocimiento en el trabajo se realiza con objetividad y profesionalismo.					
12.	Has sido reconocido por tu buen desempeño dentro de la organización					
13.	El salario recibido es equitativo o similar al que ofrecen otras empresas de se4rvicio telefónico.					
14.	El salario recibido te permite cubrir tus necesidades básicas de alimentación, salud y educación.					
15.	La autonomía en el trabajo es considerada como una estrategia de la organización					
16.	Las decisiones en el trabajo son realizadas solo por el gerente o jefes dentro de la organización.					
17.	Los trabajadores pueden tomar las decisiones más convenientes de acuerdo a sus responsabilidades laborales.					
18.	Los jefes de área son los únicos que intervienen ante situaciones de crisis					

	empresarial.					
19.	Los trabajadores pueden aportar con soluciones efectivas y eficaces acorde con su puesto.					
20.	Se buscan soluciones efectivas para la resolución de conflicto entre los trabajadores.					

Cuestionario para analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018

Instrucción

A continuación se presenta un conjunto de indicadores respecto a la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018. Deberás leer detenidamente cada pregunta y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho (TIns)	Insatisfecho (Ins)	Indeciso (I)	Satisfecho (S)	Totalmente satisfecho (TS)

Nº	Preguntas	TIns (1)	Ins (2)	I (3)	S (4)	TS (5)
1.	¿Cómo se siente respecto al grado de interés del trabajo realizado en la organización?					
2.	¿Cómo se siente respecto a los desafíos que te genera la ejecución de las tareas dentro de la organización?					
3.	¿Cómo se siente respecto al desarrollo de habilidades blandas o competencias genéricas impulsadas dentro de tu ambiente de trabajo?					
4.	¿Cómo se siente respecto al desarrollo de habilidades específicas de tu puesto de trabajo o competencias especializadas impulsadas dentro de tu ambiente de trabajo?					
5.	¿Cómo se siente respecto a las actividades de crecimiento personal, social y ético impulsadas por la organización?					
6.	Respecto al sueldo recibido como factor importante que le permite estar contento y feliz en el trabajo usted se siente:					
7.	¿Cómo se siente respecto a la relación entre la satisfacción de necesidades básicas y el sueldo?					

	recibido?:					
8.	¿Cómo se siente respecto a la relación entre la satisfacción de necesidades de autorrealización, de reconocimiento y el salario recibido?:					
9.	¿Cómo se siente respecto a la valoración de su trabajo como contribución al desarrollo de la organización?					
10.	La promoción dentro de la organización a los trabajadores antiguos les permite estar:					
	Indicador: Promoción por desempeño					
11.	La promoción lograda por los trabajadores en función de su desempeño le permite estar:					
12.	Cuando la supervisan está centrada en el trabajador le permite a este estar:					
13.	¿Cómo se siente respecto al rol asumido por el supervisor en el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores?					
14.	¿Cómo se siente respecto al grado de participación del trabajador en el desarrollo de la organización?					
15.	¿Cómo se siente respecto a su capacidad de autonomía en el trabajo para solucionar problemas en su ambiente de trabajo?					
16.	¿Cómo se siente respecto al grado de amistad y cooperación entre los miembros de la organización?					
17.	¿Cómo se siente respecto al trabajo en equipo entre los miembros de la organización?					
19.	El contar con un ambiente de trabajo ventilado, iluminado y espacioso te permite dentro de la organización sentirte:					
19.	El equipamiento e innovación tecnológica en la organización permite que te sientas:					
20.	El contar con un ambiente favorable de respeto, armonía y motivador dentro de la organización te genera estar:					

Anexo N°3: Medición de los niveles de las variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Clima organizacional	Cuestionario sobre Clima organizacional	20	100	Bajo	0 - 33
				Promedio	34-67
				Alto	68 - 100
Satisfacción laboral	Cuestionario sobre satisfacción laboral	20	100	Bajo	0 - 33
				Promedio	34-67
				Alto	68 - 100

El nivel de clima organizacional y satisfacción laboral se logró a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Bajo, Promedio y Alto.

Anexo N°4: Fichas técnicas de instrumentos de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Nombre original	Cuestionario para analizar el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018
Autor	Velásquez Alza, Heymy Geraldine
Procedencia	Chimbote Perú
Administración	Individual
Duración	Duración aproximada 15 minutos
Aplicación	Está constituida por 184 trabajadores de la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote.
Puntuación	Calificación manual
Significación: Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con la jefatura - Relaciones interpersonales - Reconocimiento en el trabajo - Autonomía en el trabajo
Usos	En la Administración y en la investigación.
Materiales	Cuestionario que contiene los ítems, hoja de respuestas
Cantidad de ítems	20 ítems

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Nombre original	Cuestionario para analizar el nivel de satisfacción en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2018.
Autor	Velásquez Alza, Heymy Geraldine
Procedencia	Chimbote Perú
Administración	Individual
Duración	Duración aproximada 15 minutos
Aplicación	Está constituida por 184 trabajadores de la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote.
Puntuación	Calificación manual
Significación: Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo mismo - Pago - Oportunidades de promoción - Supervisión - Grupos de trabajo - Condiciones de trabajo
Usos	En la Administración y en la investigación.
Materiales	Cuestionario que contiene los ítems, hoja de respuestas
Cantidad de ítems	20 ítems

Anexo 5. Resultados descriptivos

Tabla 19.

Relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Relación con la jefatura	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Ambiente de trabajo agradable	12	11	39	36	29	26	30	27	0	0	100
Ambiente laboral dinámico	8	7	54	49	38	35	10	9	0	0	100
Relaciones positivas	0	0	39	36	42	38	29	26	0	0	100
Trato respetuoso	0	0	58	53	44	40	8	7	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2017.

Elaboración propia

En la tabla 19 se muestra que el 36% de los empleados están de acuerdo en que existe un ambiente de trabajo agradable así mismo el 49% de ellos opinan que se percibe un ambiente laboral dinámico y asertivo en la organización en contraste con el 38% de ellos que opinan que están indecisos respecto a que se perciben relaciones positivas entre los jefes y trabajadores a diferencia del 53% de ellos que están de acuerdo en que reciben un trato respetuoso de su jefe

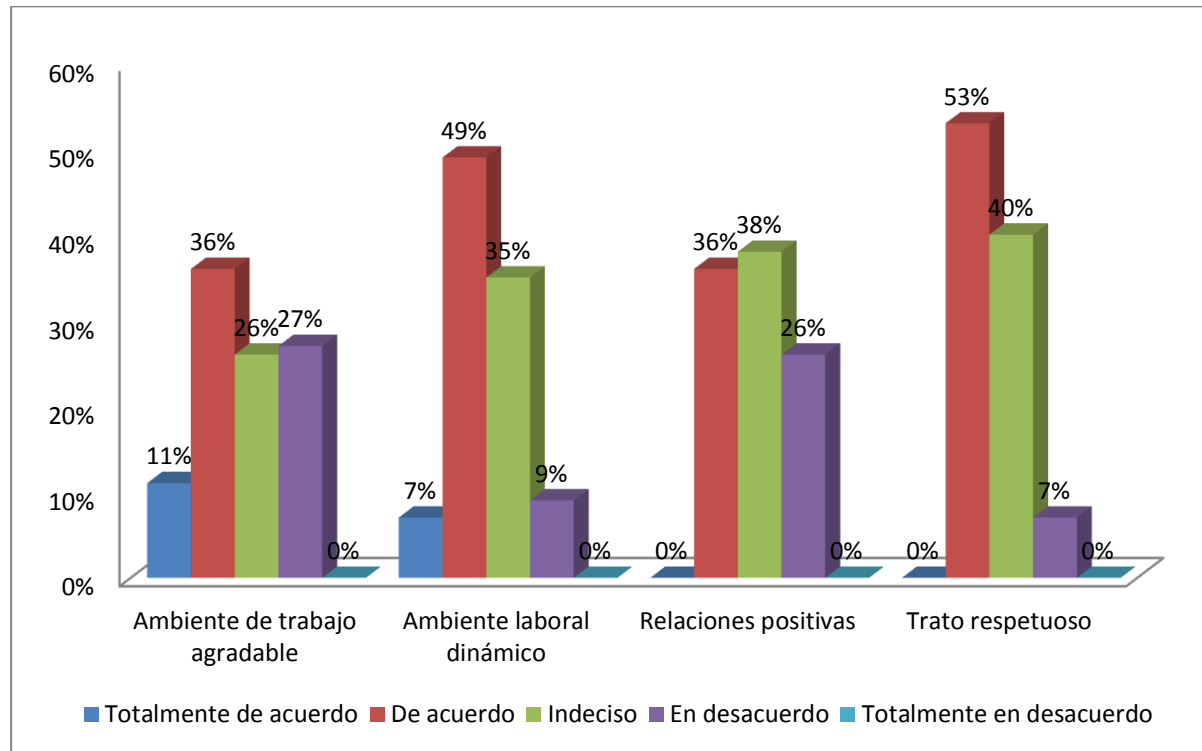


Figura 18. Relación con la jefatura en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.
Fuente: Tabla 19

Tabla 20.

Relaciones interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Relaciones interpersonales	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Apoyo y colaboración	0	0	34	31	41	37	35	32	0	0	100
Vínculos de solidaridad	0	0	28	25	44	40	38	35	0	0	100
Situaciones difíciles	0	0	37	34	29	26	44	40	0	0	100
Rivalidades personales	0	0	24	22	45	41	41	37	0	0	100
Rivalidades de grupos	0	0	58	53	34	31	18	16	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 20 se muestra que 37% de los empleados de Movistar están indecisos respecto a que se perciban vínculos de apoyo en la colaboración en la ejecución de tareas en contraste con el 25% de ellos que están de acuerdo en que se percibe solidaridad en la ejecución de tareas entre compañeros a diferencia del 40% de ellos que están en desacuerdo en que los compañeros de trabajo se muestren solidarios cuando uno de los miembros enfrenta una situación difícil en contraste al 41% de ellos que están indecisos en que se perciban rivalidades personales entre trabajadores a diferencia del 53% de ellos que están de acuerdo en que se perciba rivalidades entre los diferentes grupos de la empresa movistar.

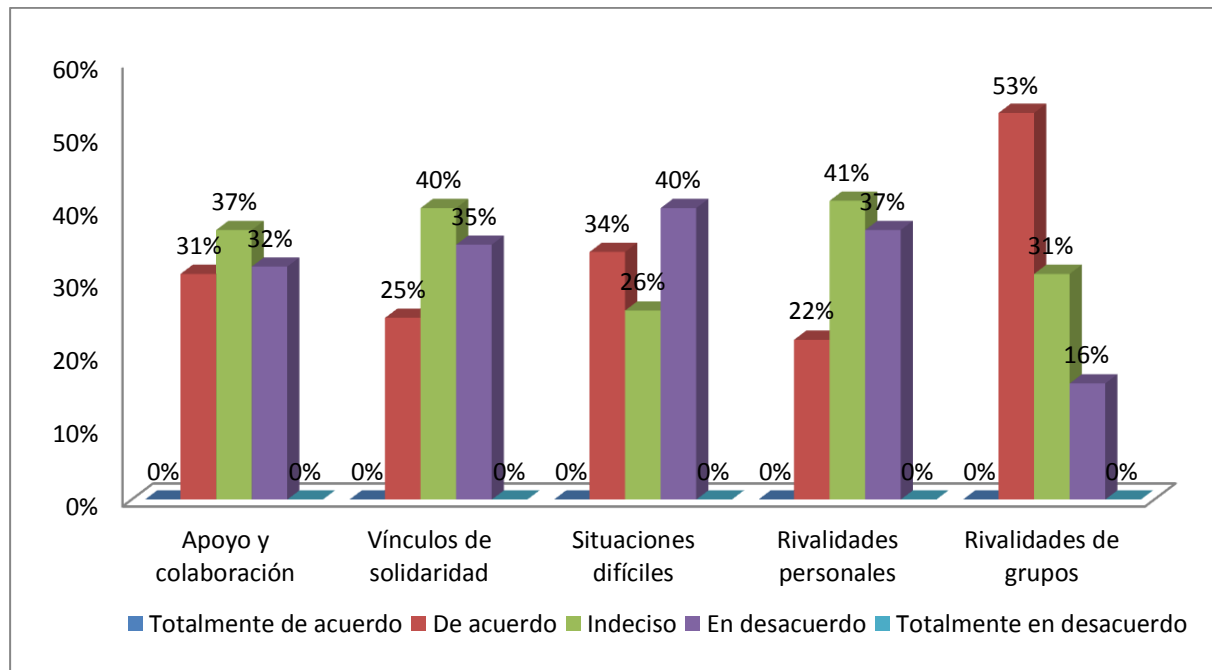


Figura 19. Relaciones interpersonales en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.
Fuente: Tabla 20

Tabla 21

Reconocimiento en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Reconocimiento en el trabajo	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Reconocimientos	0	0	32	29	59	54	19	17	0	0	100
Objetividad y profesionalismo	0	0	48	44	32	29	30	27	0	0	100
Buen desempeño	0	0	25	23	35	32	50	45	0	0	100
Salario equitativo	0	0	38	35	44	40	28	25	0	0	100
Necesidades básicas	0	0	69	63	31	28	10	9	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 21 se muestra que 54% de los empleados de Movistar están indecisos en que se realicen reconocimientos en el trabajo en contraste con el 44% de ellos que están de acuerdo en que se percibe reconocimiento en el trabajo se realiza con objetividad y profesionalismo a diferencia del 45% de ellos que están en desacuerdo en que hayan sido reconocidos por su buen desempeño en contraste con el 40% de ellos que están indecisos en que el salario recibido es similar al que ofrecen otras empresas a diferencia del 63% de ellos que están de acuerdo en que su salario recibido le permite cubrir las necesidades básicas.

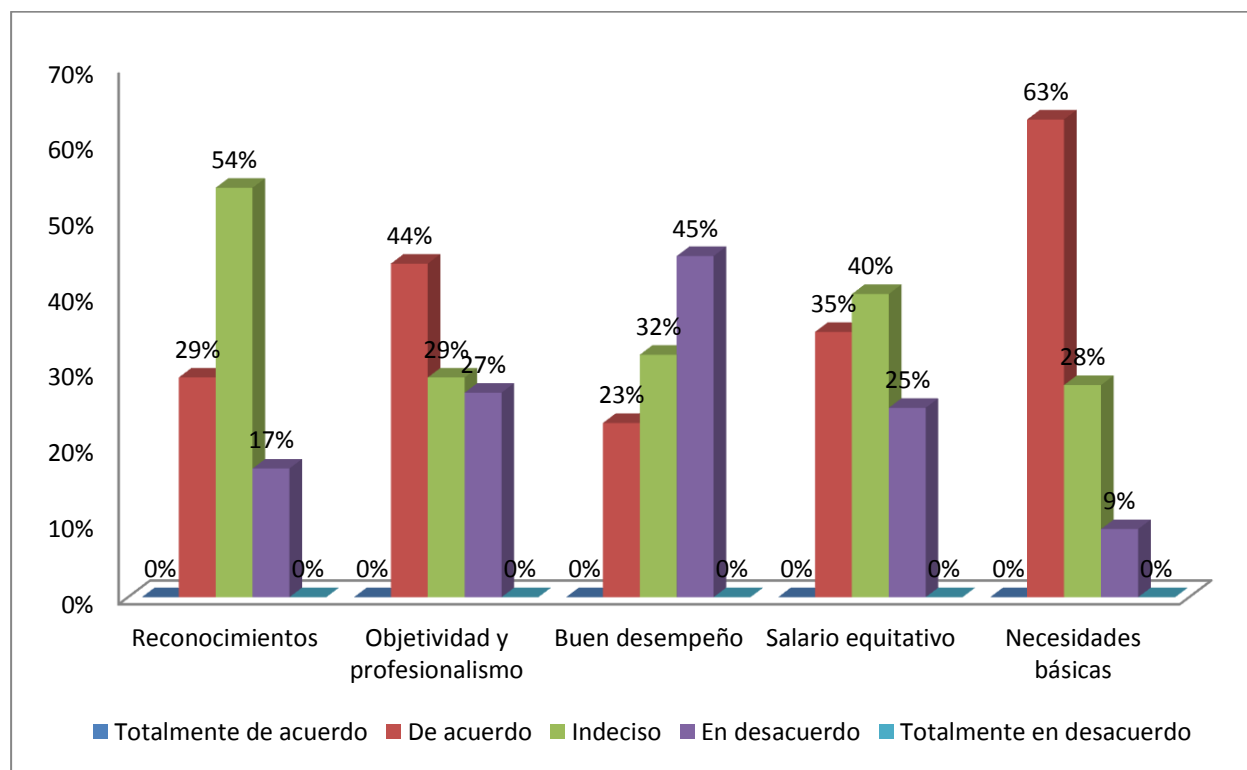


Figura 20. Reconocimiento en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Fuente: Tabla 21

Tabla 22.

Autonomía en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Autonomía en el trabajo	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Autonomía	0	0	24	22	48	44	38	34	0	0	100
Toma de decisiones	0	0	64	58	29	26	17	16	0	0	100
Responsabilidades laborales	0	0	34	31	49	45	27	24	0	0	100
Situaciones de crisis	0	0	48	44	59	54	3	2	0	0	100
Soluciones efectivas	0	0	24	22	47	43	39	35	0	0	100
Resolución de conflictos	0	0	27	25	40	36	43	39	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 22 se muestra que 44% de los empleados de Movistar están indecisos respecto a que consideren que tienen autonomía en el trabajo en contraste con el 58% de ellos que están de acuerdo en que las decisiones que toma en el trabajo son realizadas por el gerente o jefes de la organización a diferencia del 45% de ellos que están indecisos en que los trabajadores puedes tomar decisiones de acuerdo a sus responsabilidades así mismo el 54% de ellos están indecisos en que los jefes sean los únicos que intervienen ante situaciones de crisis en contraste con el 35% de ellos que están en desacuerdo en que los trabajadores puedes aportar soluciones efectivas y eficaces así mismo el 39% de ellos están en desacuerdo en que se busquen soluciones efectivas para resolver los conflictos de los trabajadores.

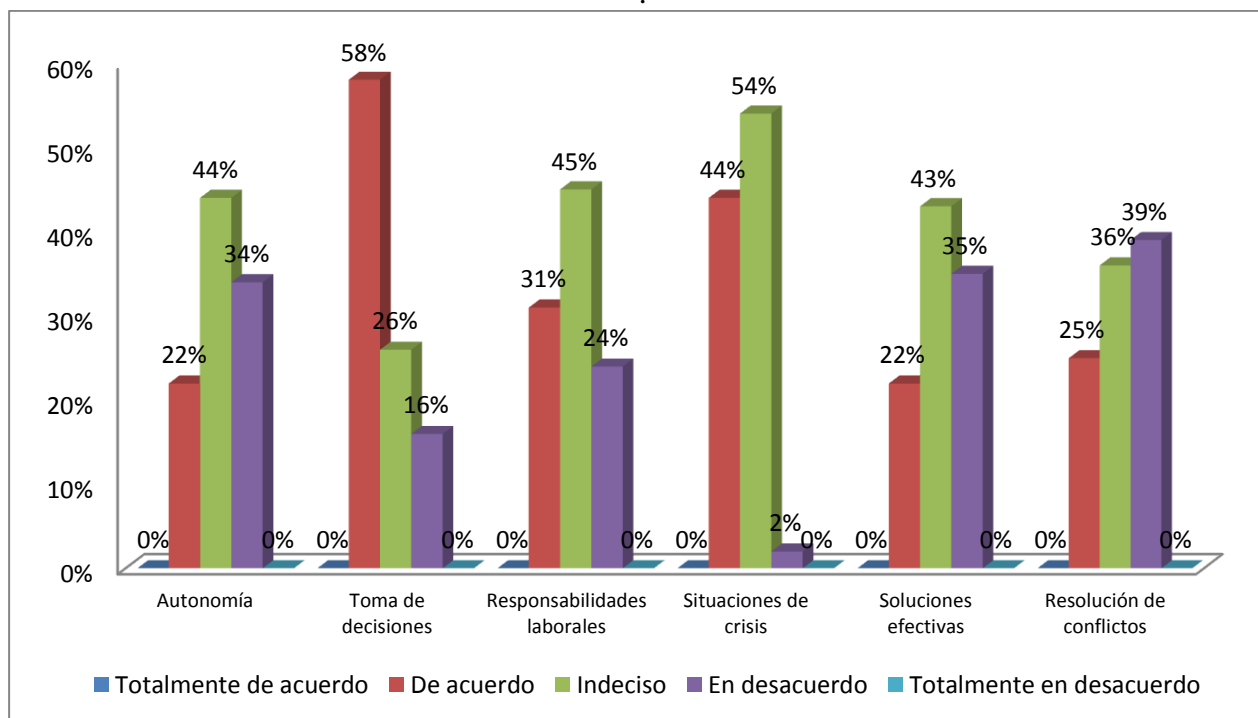


Figura 21. Autonomía en el trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018
Fuente: Tabla 22

Tabla 23

El trabajo mismo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

El trabajo mismo	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Grado de interés	0	0	24	22	58	53	28	25	0	0	100
Ejecución de tareas	0	0	38	35	24	22	48	43	0	0	100
Desarrollo de habilidades	0	0	24	22	48	43	38	35	0	0	100
Competencias especializadas	0	0	39	36	24	22	47	42	0	0	100
Crecimiento personal	0	0	24	22	32	29	54	49	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 23 se muestra que el 53% de los empleados de Movistar están indecisos respecto al grado de interés del trabajo realizado en la organización en contraste con el 43% de ellos que están insatisfechos o sienten como desafío cuando realizan la ejecución de tareas en contraste con el 43% de ellos que están indecisos en que se sienten que desarrollan sus habilidades blandas o competencias genéricas en contraste con el 42% de ellos que están insatisfechos en el desarrollo de sus habilidades específicas del puesto de trabajo así mismo el 49% de ellos están insatisfecho en su crecimiento personal y social impulsadas por la organización.

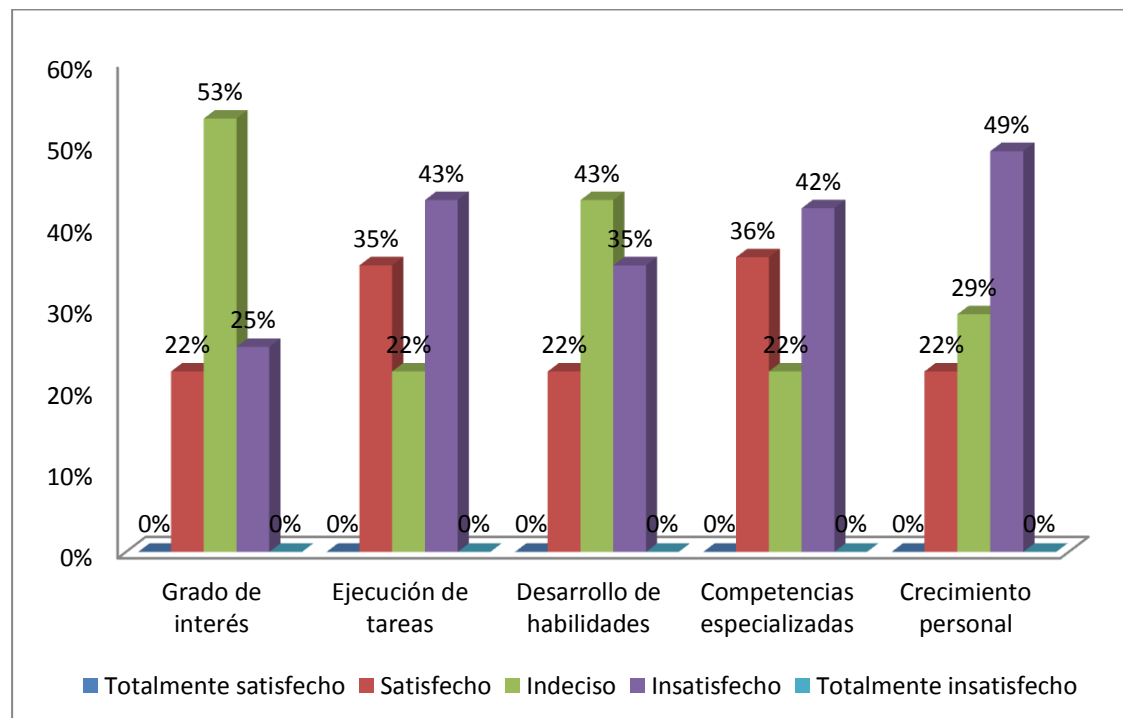


Figura 22. *El trabajo mismo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*
Fuente: Tabla 23

Tabla 24.
Pago en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Pago	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Sueldo	0	0	28	25	54	50	28	25	0	0	100
Satisfacción de necesidades	0	0	32	29	56	51	22	20	0	0	100
Autorrealización	0	0	24	22	48	43	38	35	0	0	100
Valoración de su trabajo	0	0	16	15	42	38	52	47	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 24 se muestra que el 50% de ellos están indecisos respecto al sueldo recibido como factores importantes que les permite estar contentos así mismo el 51% de ellos están indecisos respecto a la relación entre la satisfacción de necesidades en contraste con el 35% de ellos que están insatisfechos respecto a su autorrealización de reconocimiento y el sueldo recibido así mismo el 47% de ellos que están insatisfechos respecto a la valoración de su trabajo como contribución al desarrollo de la organización.

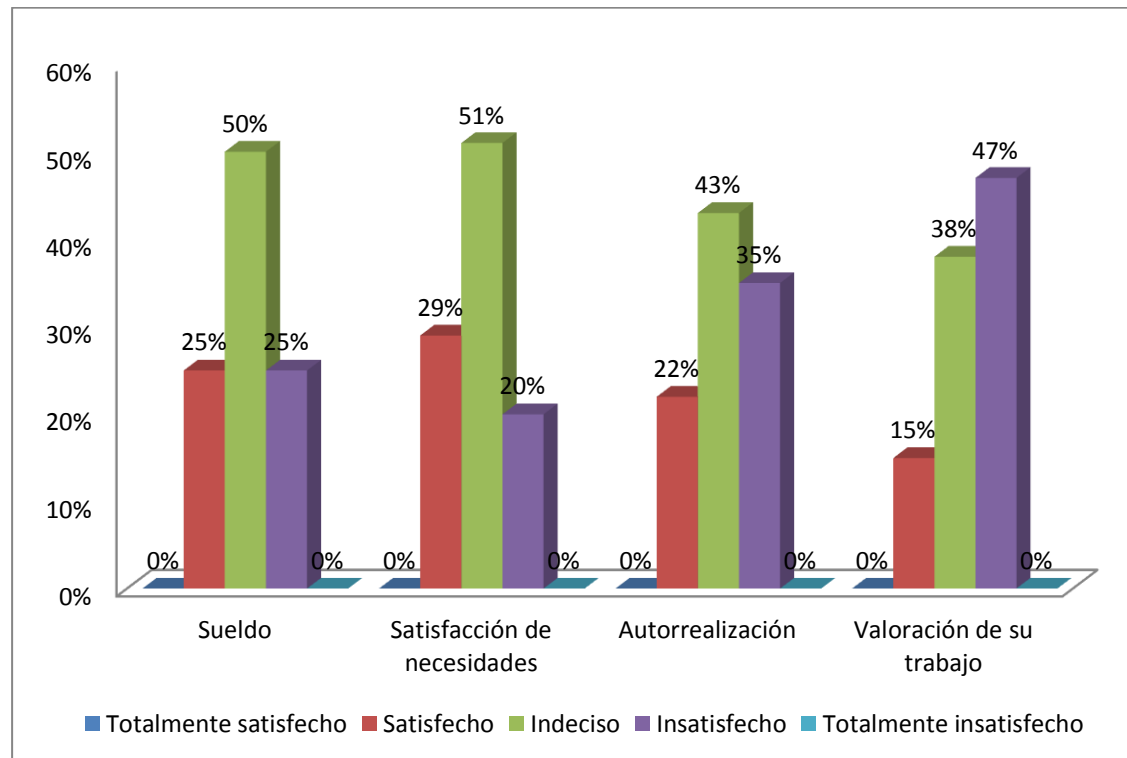


Figura 23. Pago en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.
Fuente: Tabla 23

Tabla 25

Oportunidades de promoción en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Oportunidades de promoción	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Trabajadores antiguos	0	0	24	22	32	29	54	49	0	0	100
Promoción en función a desempeño	0	0	48	44	43	39	19	17	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 25 se muestra que el 49% de los empleados de Movistar están insatisfecho en la promoción que existe dentro de la organización a los trabajadores antiguos en contraste con el 44% de ellos que están satisfechos en la promoción lograda por los trabajadores en función a su desempeño.

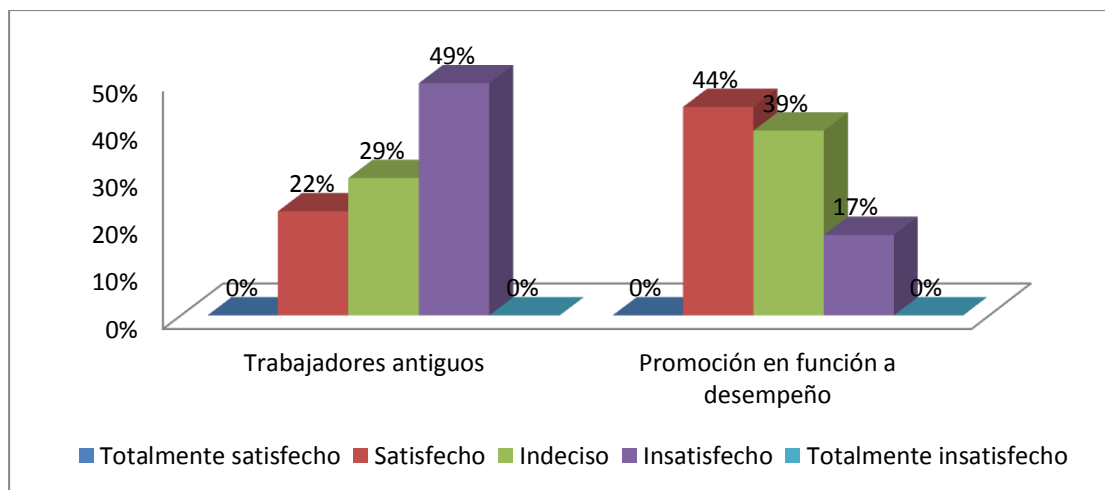


Figura 24. *Oportunidades de promoción en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla N° 12

Tabla 26

Supervisión en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Supervisión	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Supervisión	0	0	28	25	39	36	43	39	0	0	100
Crecimiento y desarrollo	0	0	29	26	25	23	56	51	0	0	100
Desarrollo de la organización	0	0	48	44	24	22	38	34	0	0	100
Capacidad de autonomía	0	0	24	22	32	29	54	49	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 26 se muestra que el 39% de los empleados de Movistar están insatisfechos cuando la supervisión está centrada en el trabajadores así mismo el 51% de ellos están insatisfechos respecto al rol asumido por el supervisor en el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores en contraste con el 44% de ellos que están satisfechos respecto al grado de participación del trabajador en el desarrollo de la organización en contraste con el 49% de ellos que están insatisfechos en la capacidad de autonomía de trabajo para solucionar problemas.

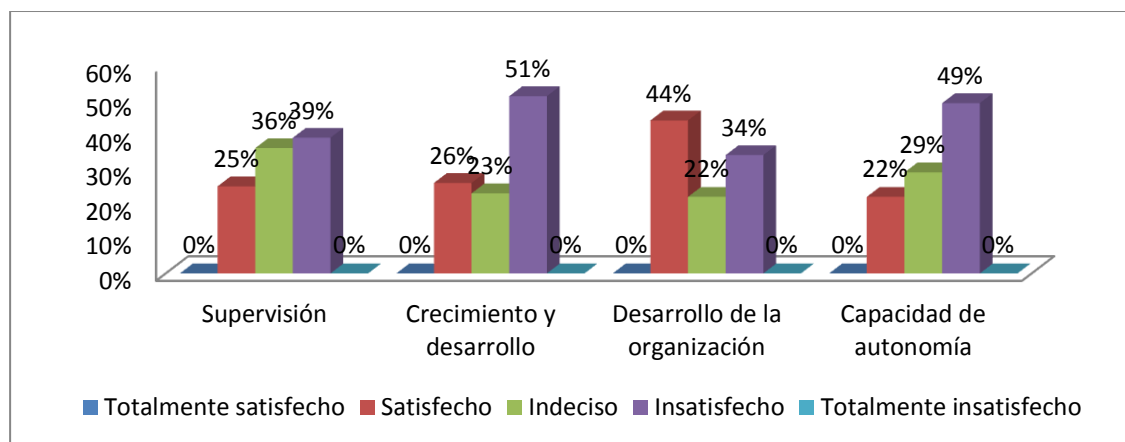


Figura 25. Supervisión en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Fuente: Tabla N° 13

Tabla 27.

Grupos de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Grupos de trabajo	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Grado de amistad	0	0	84	76	20	18	6	6	0	0	100
Miembros de la comunicación	0	0	48	44	35	32	27	24	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 27 se muestra que el 76% de los empleados de Movistar están satisfechos respecto al grado de amistad que existe entre los miembros de la organización así mismo el 44% de ellos están satisfechos respecto al trabajo en equipo que existe entre los miembros de la empresa de servicio telefónico Movistar.

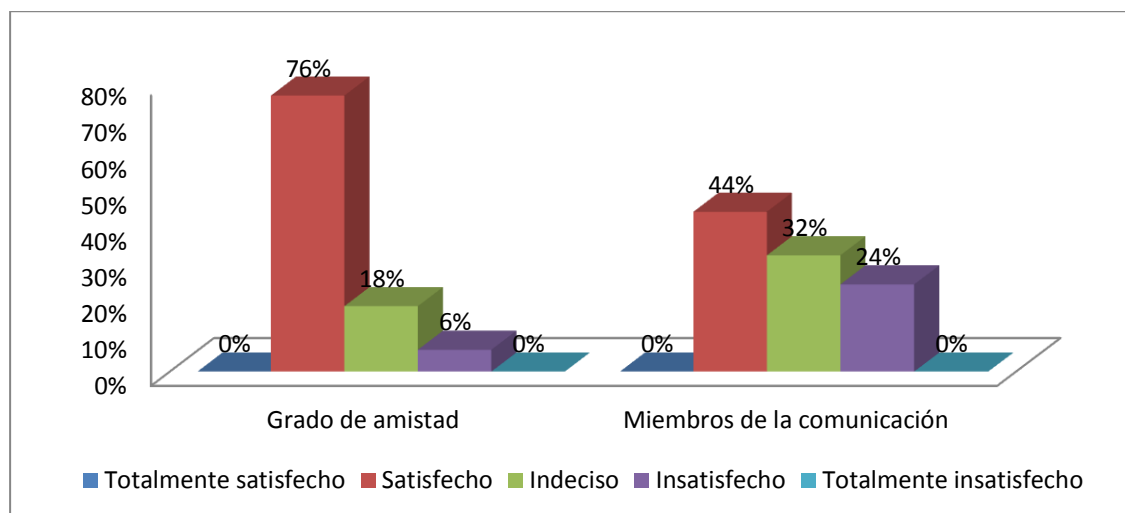


Figura 26. *Grupos de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 27

Tabla 28

Condiciones de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Condiciones de trabajo	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Ambiente de trabajo	20	18	60	55	30	27	0	0	0	0	100
Equipamiento e innovación	0	0	54	49	42	38	14	13	0	0	100
Ambiente favorable	15	14	59	54	36	32	0	0	0	0	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

Elaboración propia

En la tabla 28 se muestra que el 55% de los empleado de Movistar están satisfechos en que cuentan con un ambiente de trabajo ventilado, iluminado y espacioso así mismo el 49% de ellos están satisfechos respecto al equipamiento e innovación tecnológica en la organización en contraste con el 14% de ellos que están totalmente satisfechos en que cuentan con un ambiente favorable de respeto, armonía y motivador dentro de la organización.

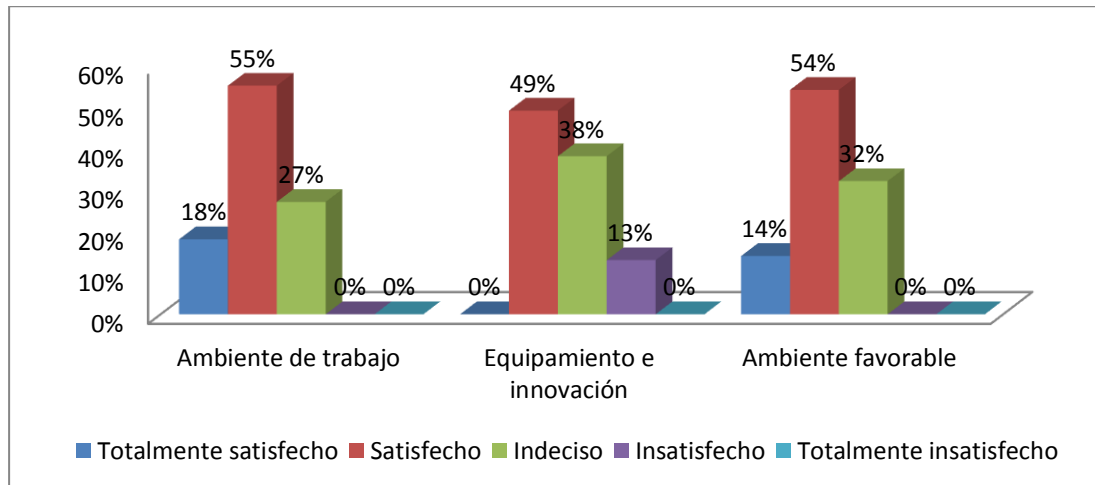


Figura 27. *Condiciones de trabajo en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.*

Fuente: Tabla 28

Anexo 6. CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sujetos	Items/ Reactivos/ Preguntas																				Puntaje
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
01	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	2	2	60
02	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	2	2	60
03	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	2	58
04	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	58
05	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	47
06	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	69
07	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	52
08	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	53
09	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	71
10	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	2	2	53
Varianza	0.9	0.7	0.3	0.2	0.2	0.2	0.7	0.3	0.7	0.2	0.7	0.7	0.3	0.7	0.2	0.2	0.7	0.7	0.7	0.7	56.10
Total	10.06																				

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 : La varianza de la suma de los ítems

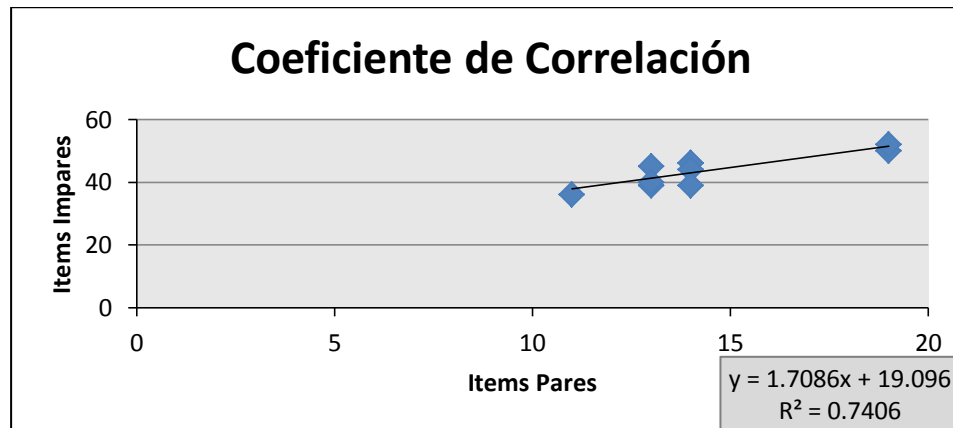
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \left(1 - \frac{10.06}{56.10} \right) \Rightarrow \alpha = 1.05 (1 - 0.18) \Rightarrow \alpha = 0.86 \text{ Confiabilidad Positiva}$$

CORRELACIÓN DE PEARSON DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sujeto	<i>Suma Items</i>	<i>Suma Items</i>
	<i>pares</i>	<i>Impares</i>
01	14	46
02	14	46
03	14	44
04	13	45
05	11	36
06	19	50
07	13	39
08	14	39
09	19	52
10	13	40



R de Pearson: 0.83



GRADO DE CORRELACIÓN POSITIVA ALTA

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sujetos	Ítemes/ Reactivos/ Preguntas																				Puntaje
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
01	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	60
02	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	2	2	60
03	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	2	58
04	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	58
05	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	47
06	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	69
07	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	52
08	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	53
09	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	71
10	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	2	2	53
Varianza	0.9	0.7	0.3	0.2	0.2	0.2	0.7	0.3	0.7	0.2	0.7	0.7	0.3	0.7	0.2	0.2	0.7	0.7	0.7	0.7	56.10
Total	10.06																				

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 : La varianza de la suma de los ítems

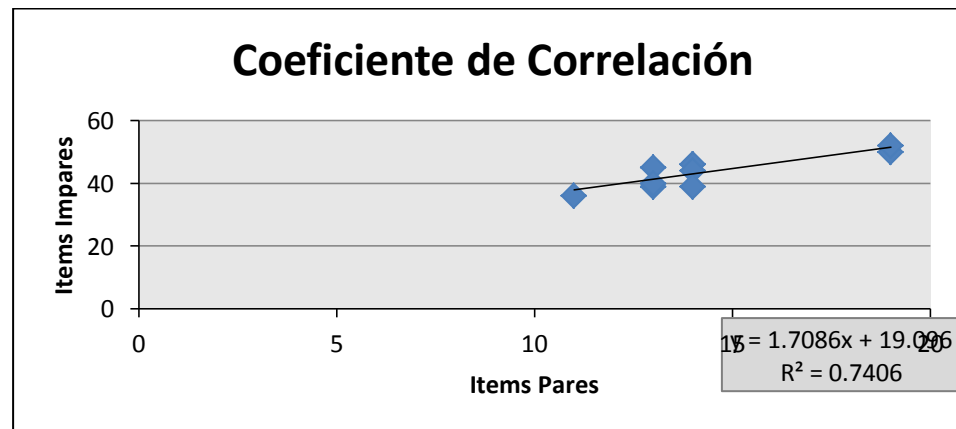
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \left(1 - \frac{10.06}{56.10} \right) \Rightarrow \alpha = 1.05 (1 - 0.18) \Rightarrow \alpha = 0.84 \text{ Confiabilidad Positiva}$$

CORRELACIÓN DE PEARSON DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Sujeto	Suma Items	Suma Items
	<i>pares</i>	<i>impares</i>
01	14	46
02	14	46
03	14	44
04	13	45
05	11	36
06	19	50
07	13	39
08	14	39
09	19	52
10	13	40



R de Pearson: 0.814

➡ GRADO DE CORRELACIÓN POSITIVA ALTA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Salazar Llamas, titular del
DNI. N° 44137812, de profesión
Administrador, ejerciendo
actualmente como DTC, en la
Institución UCV - Chimbo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbo** en el año **2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Chimbo, a los 22 días del mes de junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fra Francisco Salazar Llanos, titular del
DNI. N° 44137812, de profesión
Administrador, ejerciendo
actualmente como DTC, en la
Institución UCV - Chimbo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbo** en el año **2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia				✓

En Chimbo, a los * 22 días del mes de junio del 2017.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Jorane Jorane, titular del
DNI. N° 17825952, de profesión
Antropólogo, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 22 días del mes de Junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hanniel Lerma Lerma, titular del
DNI. N° 14825952, de profesión
Antropólogo, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV- Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote en el año 2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 22 días del mes de Junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardozo Sernapuel, titular del
DNI. N° 02855168, de profesión Docente,
ejerciendo
actualmente como Jefe de Fondo Editorial, en la
Institución Universidad César Vallejo - Chicla

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chicla en el año 2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chicla, a los 22 días del mes de junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardosa Sernapud, titular del
DNI. N° 02855165, de profesión
Docente, ejerciendo
actualmente como Jefe de Fondo Editorial, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo - Chicla

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la **empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chicla en el año 2017**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chicla, a los 22 días del mes de junio del 2017


Firma